



Bilancio Sociale **2016**



INDICE

Approvato dal CdA nella seduta del 24.11.2017 Rev. 00

Lettera del Presidente	pag. 4
Metodologia di realizzazione	pag. 5
Tabella esplicativa dei contenuti del Bilancio	pag. 6
1. Chi Siamo	pag. 7
1.1 I numeri chiave di BrianzAcque	pag. 7
1.2 La costituzione della società	pag. 8
1.3 Affidamento del servizio e modello gestionale	pag. 8
1.4 Aggregazioni societarie e normativa di riferimento	pag. 9
1.5 La struttura della società	pag. 15
1.5.1 <i>Assemblea dei Soci</i>	<i>pag. 16</i>
1.5.2 <i>Organo amministrativo</i>	<i>pag. 18</i>
1.5.3 <i>Organi di controllo</i>	<i>pag. 19</i>
1.6 La prevenzione degli illeciti amministrativi	pag. 21
1.7 L'Etica	pag. 22
1.8 La cooperazione sul territorio lombardo: Water Alliance	pag. 23
1.9 L'impegno di BrianzAcque nel sociale	pag. 24
2. La cultura della sostenibilita' in BrianzAcque	pag. 28
2.1 La mission e i valori	pag. 28
2.2 Strategie e politiche aziendali	pag. 30
2.3 La qualità	pag. 31
2.4 La comunicazione e il coinvolgimento degli Stakeholder	pag. 32
2.5 Il personale	pag. 36
2.5.1 <i>La composizione del personale</i>	<i>pag. 36</i>
2.5.2 <i>L'orario di lavoro</i>	<i>pag. 38</i>
2.5.3 <i>Le pari opportunità</i>	<i>pag. 38</i>
2.5.4 <i>Personale appartenente a categorie svantaggiate</i>	<i>pag. 39</i>
2.5.5 <i>Il costo del lavoro</i>	<i>pag. 39</i>

2.5.6 Assenteismo	pag. 39
2.5.7 Competenze e formazione	pag. 40
2.5.8 Tirocini e progetti alternanza scuola/lavoro	pag. 41
2.5.9 Informazione, formazione e addestramento	pag. 41
2.5.10 Piano di sorveglianza sanitaria	pag. 41
2.5.11 Gli infortuni	pag. 42
2.5.12 I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	pag. 43
2.5.13 Relazioni industriali e con il personale	pag. 44
2.6 I Clienti	pag. 45
2.6.1 I contatti per gli utenti	pag. 46
2.6.2 Gli sportelli per gli utenti	pag. 48
2.6.3 le abitudini di pagamento dell'utenza	pag. 50
2.6.4 La gestione della morosità	pag. 50
2.6.5 L'articolazione tariffaria	pag. 51
2.7 Customer Satisfaction	pag. 54
2.8 I Reclami	pag. 56
2.9 I Fornitori	pag. 58
2.9.1 La responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	pag. 59
2.9.2 La sicurezza nei cantieri	pag. 60
2.10 Il rapporto con le comunità locali e i Media	pag. 61
3. L'attività e il Piano degli Investimenti	pag. 62
3.1 Investimenti e infrastrutture	pag. 62
3.2 La politica ambientale di BrianzAcque- Relazione ambientale	pag. 70
3.3 La misurazione della performance aziendale	pag. 71
3.3.1 Il Servizio Idrico Integrato	pag. 71
3.3.2 Captazione e distribuzione di acqua potabile	pag. 71
3.3.3 Raccolta delle acque reflue	pag. 79
3.3.4 La depurazione	pag. 85
3.3.5 Il Bilancio energetico	pag. 94



4. I risultati economici e il Valore Aggiunto	pag. 96
4.1 I risultati di gestione	pag. 96
4.2 Determinazione del Valore Aggiunto	pag. 97
4.3 Il Valore Aggiunto generato e distribuito	pag. 98
4.4 Valore Economico generato e distribuito secondo GRI	pag. 101
5. Indicatori di performance aziendale	pag. 103
5.1 Indicatori generali	pag. 103
5.2 Indicatori economico – finanziari	pag. 103
5.3 Indicatori sociali	pag. 103
5.4 Indicatori ambientali	pag. 104
6. Gli obiettivi e le azioni di miglioramento	pag. 105
Questionario per il miglioramento del Bilancio Sociale di BrianzAcque	pag. 108
Glossario	pag. 111



LETTERA DEL PRESIDENTE

Dalla sua nascita nel 2003, BrianzAcque ha progressivamente consolidato sul territorio la propria presenza sino ad assumere il ruolo di gestore del servizio idrico integrato, impegnandosi ad assumere tale ruolo nel rispetto di un quadro normativo di settore in continua evoluzione.

Consapevoli dell'importanza del servizio di gestione di un bene primario come l'acqua, il nostro sforzo, in questi anni, si è orientato verso la conciliazione di una gestione economicamente efficiente con il soddisfacimento dei bisogni e delle richieste delle parti interessate interne ed esterne, l'innovazione tecnologica e il rispetto dell'ambiente.

Se agire in modo socialmente responsabile significa, per un'impresa, tenere conto delle ricadute del proprio comportamento nei confronti dell'ambiente e nei rapporti con il personale, la comunità locale, i partner commerciali, i clienti e le istituzioni, BrianzAcque in questi anni ha costantemente cercato di muoversi nell'ottica di responsabilità sociale d'impresa.

I risultati ottenuti sono frutto del costante impegno del personale nello svolgere con competenza e professionalità il proprio compito affinché non solo il servizio sia costantemente garantito ma sia, oltretutto, di eccellente livello.

Il Consiglio di amministrazione vuole dare un segnale chiaro iniziando ad applicare i principi della responsabilità sociale attraverso l'elaborazione di un Bilancio sociale in un momento economico delicato come questo: vuole infatti confermare il proprio impegno nel proseguire l'attività dell'azienda con obiettivi chiari e condivisi sostenendo e applicando i principi fondamentali volti a soddisfare le aspettative e le richieste provenienti da tutti i soggetti interessati ai servizi erogati sul territorio di competenza.

Il documento che ne è scaturito è il frutto del contributo di tutto il personale aziendale, coinvolto nelle diverse fasi del progetto; dalla presentazione, allo sviluppo sino alla valutazione dei risultati conclusivi e rappresenta uno strumento destinato ad incoraggiare l'incontro e lo scambio di informazioni tra l'azienda ed i suoi interlocutori, interni ed esterni, e a focalizzare l'attenzione sulle performance raggiunte e sugli obiettivi di miglioramento nel campo delle attività economiche, sociali e ambientali

Il dialogo dovrà consolidarsi per soddisfare la crescente domanda di informazione e trasparenza richiesta dal pubblico di riferimento, descrivendo in modo analitico le ragioni che determinano le diverse scelte e che non potranno mai prescindere dai valori sociali ed ambientali in cui ci riconosciamo, dalla mission aziendale e dal nostro profilo etico che vorremmo condividere e far comprendere a tutti i nostri stakeholder.

Il Presidente

Enrico Boerci

Monza, 20 ottobre 2017



METODOLOGIA DI REALIZZAZIONE

BrianzAcque Srl presenta per la prima volta il Bilancio Sociale che vuole essere un ulteriore strumento di gestione aziendale messo a punto per valutare i risultati ottenuti non solo dal punto di vista della gestione economica dell'azienda ma nell'ottica dei benefici ottenuti dai clienti ed in generale dal territorio.

Il Bilancio Sociale è un documento che mira a rappresentare il risultato di un processo di analisi delle attività aziendali e dei risultati socio ambientali ad esse correlati, con la finalità di, delineare un punto di partenza, da parte di tutte le funzioni aziendali, per portare all'attenzione dei propri stakeholder i miglioramenti conseguiti nei servizi erogati dall'azienda, anche attraverso l'analisi critica dei processi e come al contempo siano stati prodotti benefici per la sostenibilità del territorio in cui la società opera.

Il Bilancio di Sociale è un documento di rendicontazione trasparente del processo di gestione responsabile, che tende a rendere visibili all'esterno le performance ambientali, sociali ed economiche; in tale ottica esso vuole rappresentare un fondamentale strumento di informazione e dialogo con i propri stakeholder presenti sul territorio.

Il Bilancio sociale di BrianzAcque riassume i principi che sono alla base delle sue azioni, gli obiettivi raggiunti e quelli futuri in un'ottica di dialogo e confronto con le parti interessate interne ed esterne all'azienda.

I dati e le informazioni di carattere quantitativo relativi alle varie aree del Bilancio Sociale sono stati individuati e misurati con le metodologie ritenute di volta in volta più appropriate.

In particolare è stata privilegiata la misurazione diretta delle grandezze: ove possibile i fenomeni oggetto di studio sono stati misurati direttamente per massimizzare l'attendibilità delle informazioni riportate nel documento.

Il bilancio sociale si riferisce all'anno 2016 ed ha seguito i passi previsti dalla linea guida GBS 2013 Il glossario in fondo al volume spiega i termini più tecnici usati all'interno di questo documento.

Il presente Bilancio Sociale può essere consultato anche sul sito internet www.BrianzAcque.it da cui può essere scaricato in versione elettronica.

Troverete on-line la sezione in cui è possibile commentare il presente documento e dare il vostro prezioso contributo attraverso la compilazione di una scheda di valutazione.

È per noi estremamente importante ricevere informazioni utili per migliorare i contenuti e la forma del Bilancio Sociale.

La scheda di valutazione è inoltre disponibile a pag 108 del presente documento.

Buona lettura!

Per Informazioni:

BrianzAcque srl

Via E. Fermi 105

20900 Monza

Tel 039/262301

Fax 039/2140074

www.BrianzAcque.it

PEC: BrianzAcque@legalmail.it

TABELLA ESPLICATIVA DEI CONTENUTI DEL BILANCIO

BrianzAcque ha elaborato il suo primo Bilancio sociale sulla base dei principi di redazione formulati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS 2013).

Il periodo di rendicontazione è l'anno solare 2016 raffrontato con le 2 annualità precedenti. L'intervallo temporale è stato scelto al fine di rendere più raffrontabili i dati aziendali, benché la realtà organizzativa e societaria di BrianzAcque abbia subito, nell'intero periodo di osservazione, molteplici variazioni di perimetro.

Obiettivo del presente bilancio è, pertanto, quello di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance dell'azienda, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale, nonché fornire informazioni utili sulla qualità dell'attività aziendale dando in particolar modo conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti da BrianzAcque e di come essi vengano declinati nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei risultati raggiunti dalla società.

Descrizione	Localizzazione	
	Paragrafo	Pagina
Identità aziendale e contesto		
Assetto istituzionale	1.5	15
Nome dell'organizzazione	Copertina/1	7
principali marchi/prodotti/servizi	1.3/1.4	8-9
Luogo in cui ha sede l'organizzazione	1.4	14
Corporate Governance	1.5	15
Cambiamenti significativi nella dimensione, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	1.4	9
Valori di riferimento	2.1/1.6/1.7/1.9	28/21/22/24
Missione	2.1	28
Strategie e politiche	2.2	30
Sistema azienda	1.5/2.3	15/3
Aree di intervento	6	105
Riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto		
Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto	4.2	97
Prospetto di riparto del Valore Aggiunto	4.3/4.4	98/101
Relazione socio-ambientale		
La dimensione sociale		
Aspetti generali	2.4	32
L'individuazione degli stakeholder e delle aree di intervento	2.4	32
Personale	2.5	36
Soci	1.5.1	16
Finanziatori	4	100
Pubblica Amministrazione	4	99
Collettività	2.4	35
Clienti	2.6	45
Fornitori	2.9	58

La dimensione ambientale		
Aspetti generali	3.2/3.3.1	70/71
Identità ambientale	3.2/3.3	70/71
Aspetti ambientali	3.1/3.2/3.3	62/70/71
Indicatori di performance aziendale		
Indicatori generali	5.1	103
Indicatori di performance sociale	5.3/2.5	103/36
Indicatori economico-finanziari	4.1/5.2	97/103
Indicatori ambientali	3.3/5.4	71-95/104
Miglioramento del Bilancio Sociale	6/Questionario	105/108

1. CHI SIAMO

1.1 I NUMERI CHIAVE DI BRIANZACQUE

Area bacino servito	Kmq 412 Ha. 41.200
Abitanti residenti nel bacino	866.076
Numero impianti di depurazione	3
Abitanti equivalenti serviti da depurazione	650.000 + 104.000 + 194.000 (da progetto)
Volumi acqua fatturata	60.159.174
Reflui trattati impianti di depurazione/anno (in mc)	82.157.230
Reti fognarie in gestione	Km 2.655
Numero Pozzi acque potabili	254
Numero colonne attive	347
Reti idriche in gestione	Km 2.234
Numero UtENZE servite acquedotto	120.084
Volume acqua prelevata acquedotto/anno (in mc)	73.680.619

1.2 LA COSTITUZIONE DELLA SOCIETA'

BrianzAcque è stata costituita il 12.06.2003 dalle 10 principali aziende del territorio di riferimento e precisamente: ALSI S.p.a., CAP Gestione S.p.a., IDRA S.p.a., I.A.NO.MI. S.p.a., AGAM S.p.a., ASML S.p.a. Lissone, Gestione Servizi Desio S.p.a., AEB S.p.a., COGESER S.p.a. e SIB S.p.a., con l'incarico, affidatole dalla Conferenza dei Sindaci dell'A.T.O. Provincia di Milano (deliberazione 16.06.2003, n. 7) di gestire, in modo completo e unitario, il servizio idrico integrato nell'area omogenea 2 dell'ATO Provincia di Milano.

L'obiettivo societario era quello di strutturarsi per far fronte progressivamente agli impegni assunti nell'area omogenea di riferimento, corrispondente, all'incirca ai confini della nuova Provincia di Monza e Brianza istituita con legge 11.06.2004, n. 146.

Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 15 del D.L. 4.07.2006, convertito in Legge 4.08.2006, n. 248, in data 20.06.2007 avanti il Notaio Luigi Roncoroni di Desio, i Soci di BrianzAcque S.r.l. e precisamente: GSD Desio S.p.a., ASML S.p.a., AEB S.p.a., SIB S.p.a., ALSI S.p.a. ed IDRA Patrimonio S.p.a. hanno sottoscritto un atto di conferimento di aziende e rami d'azienda nella Società BrianzAcque S.r.l.

Dal 1 ottobre 2007, pertanto, BrianzAcque S.r.l. ha formalmente dato avvio alla propria attività operativa, svolgendo direttamente l'erogazione del servizio idrico integrato nell'area di competenza.

1.3 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E MODELLO GESTIONALE

Con verbale del C.d.A. dell'ATO-MB del 22 dicembre 2011, che richiama integralmente il parere vincolante della Conferenza dei Comuni della Brianza n. 1 del 22 dicembre 2011, l'Autorità d'Ambito della Provincia di Monza e Brianza ha affidato alla società BrianzAcque S.r.l. la gestione del servizio idrico integrato secondo il modello c.d. "in house providing".

Successivamente, con atto n. 4 del 27 dicembre 2012, il C.d.A. dell'ATO-MB, su parere vincolante della Conferenza dei Comuni della Provincia di Monza e Brianza n. 4 in pari data, ha deliberato di confermare l'affidamento del servizio idrico integrato ad un unico soggetto, individuato in BrianzAcque S.r.l. e prorogare di ulteriori sei mesi, fino al 30 giugno 2013, la scadenza ultima per la definizione della ristrutturazione dell'assetto societario della suddetta ai fini della sua configurazione finale in società in house, a prosecuzione del percorso indicato nella Conferenza dei Comuni con delibera n. 1 del 22 dicembre 2011.

Con la delibera n. 1 del 26 giugno 2013, la Conferenza dei Comuni ha preso atto dei «passaggi fondamentali» mediante i quali BrianzAcque S.r.l. ha raggiunto l'assetto del modello in house.

Con il Contratto di servizio sottoscritto in data 14 giugno 2012 con l'ATO della Provincia di Monza e della Brianza, adeguato in data 11 novembre 2016 alle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico n. 656/2015/R/IDR, a BrianzAcque è riconosciuto il diritto esclusivo di esercitare il SII all'interno del perimetro amministrativo dei Comuni dell'intera Provincia di Monza e Brianza (55 Comuni);

Per effetto degli atti sopra citati, BrianzAcque S.r.l. è affidataria ventennale della gestione del SII nel territorio di riferimento e le compete, tra l'altro, la fornitura agli utenti del servizio idrico integrato.

1.4 AGGREGAZIONI SOCIETARIE E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Come è noto il SII è un servizio pubblico di rilevanza economica cui si applicano la normativa e i principi giurisprudenziali comunitari, oltre alle varie normative nazionali di settore con particolare riferimento al D.Lgs. 152/2006, **norme che prevedono il superamento delle gestioni in economia e la riorganizzazione della gestione del servizio idrico per ambiti territoriali ottimali, con il conseguente obbligo per l'Ente Locale, di esternalizzazione del servizio medesimo**. La norma regionale, in particolare, prevede di ottemperare all'obbligo di un solo gestore su base provinciale. Uniformandosi al dettato normativo, pertanto, la società ha adeguato il proprio assetto e ha intrapreso un processo di aggregazione delle principali realtà operanti nel SII nell'ambito provinciale che l'hanno portata a divenire il gestore unico del SII nella provincia di Monza e Brianza. Ad oggi, nel territorio di Monza e Brianza, non sono presenti gestioni in economia a seguito delle acquisizioni, avvenute nel corso del 2013 e del 2014 in capo a BrianzAcque, del servizio svolto dagli ultimi Comuni che ancora gestivano in proprio qualche segmento del SII.

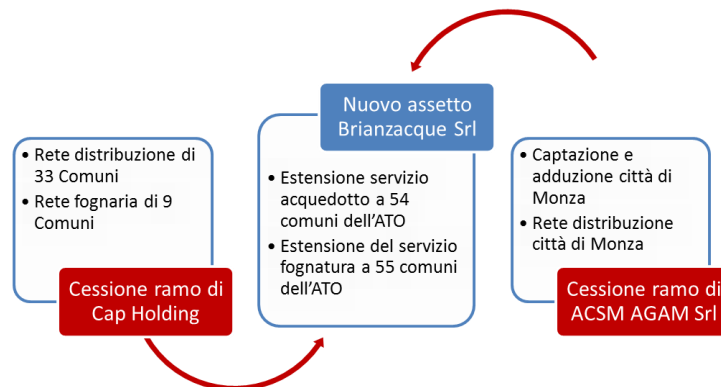
Il processo aggregativo intrapreso dalla società, che ha visto l'incorporazione nel corso del 2014 delle due maggiori società patrimoniali del territorio, Alsi SpA e Idra Patrimonio SpA post scissione del ramo milanese, è proseguito a dicembre 2014 con l'acquisizione, a far data dal 01.01.2015, del ramo idrico e fognario della città di Monza, prima gestito da Acsm-Agam Reti Gas Acqua SpA.

Al fine di superare la situazione di compresenza di più gestori all'interno di un medesimo ambito territoriale riconducendone la gestione, ove possibile, in capo al gestore affidatario, con lettera di intenti sottoscritta in data 2 aprile 2015 le società BrianzAcque Srl e Cap Holding SpA hanno definito e concordato gli step necessari al superamento delle gestioni residuali svolte negli ambiti territoriali di riferimento, attraverso una ripermimetrazione dei servizi resi all'utenza negli ambiti di competenza di ciascun gestore. La fase attuativa di tali step prevedeva la cessione reciproca dei servizi gestiti da BrianzAcque e Cap Holding, rispettivamente nella Provincia di Milano e nella Provincia di Monza e Brianza. Il primo dei 2 step si è concluso in data 28.12.2015 con atti rep. 25009 e 25010, su autorizzazione dell'Assemblea dei soci del 22.12.2015, BrianzAcque ha sottoscritto con Cap Holding e Amiacque la reciproca cessione di 2 rami d'azienda che hanno comportato per la società l'acquisizione della gestione e dei relativi assets di 7 acquedotti (Barlassina, Cogliate, Lazzate, Lentate s/Seveso, Limbiate, Misinto e Nova Milanese) e di 6 fognature (Aicurzio, Barlassina, Bovisio Masciago, Lentate s/Seveso, Mezzago, Roncello e 3 frazioni nei comuni di Ceriano, Misinto e Seveso) a fronte della cessione di 3 acquedotti (Gessate, Gorgonzola e Pessano c/Bornago) 18 fognature (riferite a tutti i Comuni oggi gestiti in Provincia di Milano) e la depurazione svolta attraverso l'impianto di Cassano che depura 12 Comuni del milanese. Il secondo ed ultimo step si è invece concluso in data 28.02.2017 con la reciproca cessione dei 2 residui rami d'azienda che hanno comportato per BrianzAcque l'acquisizione della gestione e dei relativi assets di 26 acquedotti in provincia di Monza e Brianza e della fognatura del Comune di Brugherio, a fronte della cessione dell'attività di gestione dell'impianto di depurazione di Truccazzano.

Le acquisizioni riferite ai due step di cui sopra, oltre a ripermimetrare la gestione del SII nell'ambito di riferimento hanno determinato una forte patrimonializzazione della società.

A decorrere dal 01.03.2017, pertanto, BrianzAcque gestisce in provincia di Monza e Brianza il servizio di acquedotto in 54 Comuni, la fognatura in 55 Comuni e la depurazione in 33 Comuni, oltre alla gestione dell'acquedotto di Cabiato (CO).

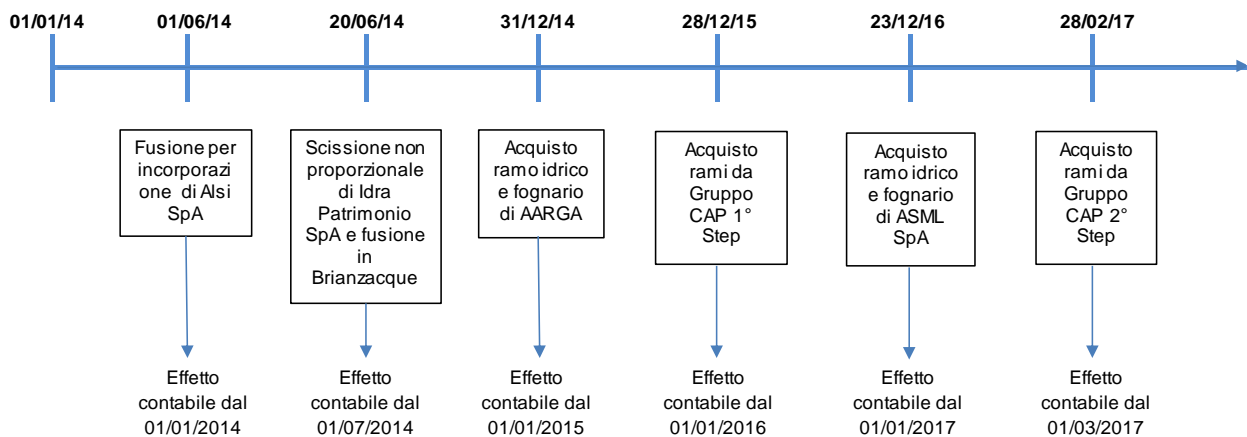
Processo di unificazione della gestione del servizio di acquedotto e fognatura – Integrazione orizzontale



Rimane attualmente esclusa la gestione dell'acquedotto di Villasanta svolta a tutt'oggi da 2i Rete Gas SpA, dichiarata di recente gestione non salvaguardata dall'Autorità d'Ambito della provincia di Monza Brianza.

Infine, con Atto rep. 158624/29445 in data 23.12.2016 su autorizzazione dell'Assemblea dei soci del 22.12.2016 BrianzAcque ha acquisito dalla società "ASML SpA in liquidazione" la proprietà degli assets del SII dalla stessa detenuti determinando una ulteriore patrimonializzazione della società.

Data delle operazioni straordinarie ed effetti contabili



Ad oggi, pertanto, i Comuni serviti e i relativi segmenti di servizio idrico forniti sono rappresentati dalla cartina di seguito riportata.

BrianzAcque allarga la sua rete

Il 1° marzo 2017, BrianzaAcque ha concluso lo scambio dei rami d'azienda con il Gruppo CAP. Il "passaggio di consegne" si è attuato al fine di superare le gestioni residuali svolte da entrambe le società dell'acqua negli ambiti territoriali della Provincia di Monza e Brianza e nell'area della Città Metropolitana di Milano. La società dell'idrico brianzola è ora a tutti gli effetti il gestore unico del servizio idrico integrato nel perimetro territoriale che fa capo alla Provincia di Monza e della Brianza. Complessivamente il costo netto dell'operazione per BrianzAcque, con riferimento ai rami ceduti e acquisiti, è pari a 25.867.275,36 euro.

NUMERI ATTUALI

ACQUEDOTTO

55 COMUNI

FOGNATURA

55 COMUNI

DEPURAZIONE

33 COMUNI

**POPOLAZIONE
SERVITA**

866.076

Il perimetro dell'operatività aziendale nell'esercizio 2016, cui il presente bilancio si riferisce, è tuttavia differente in quanto al 31.12.2016 BrianzAcque gestiva l'acquedotto di 29 Comuni, la fognatura di 54 Comuni e la depurazione di 50 Comuni, meglio dettagliati nel prospetto seguente:

	COMUNE	ATO	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
1	Agrate Brianza	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
2	Aicurzio	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
3	Albiate	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
4	Arcore	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
5	Barlassina	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
6	Bellinzago Lombardo	MI			BRIANZACQUE
7	Bellusco	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
8	Bernareggio	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE

9	Besana in Brianza	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
10	Biassono	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
11	Bovisio Masciago	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
12	Briosco	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
13	Burago di Molgora	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
14	Busnago	MB		BRIANZACQUE	
15	Bussero	MI			BRIANZACQUE
16	Cabiate	CO	BRIANZACQUE		
17	Cambiago	MI			BRIANZACQUE
18	Camparada	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
19	Caponago	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
20	Carate Brianza	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
21	Carnate	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
22	Cavenago di Brianza	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
23	Ceriano Laghetto	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
24	Cesano Maderno	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
25	Cogliate	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
26	Concorezzo	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
27	Cornate d'Adda	MB		BRIANZACQUE	
28	Correzzana	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
29	Desio	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
30	Gessate	MI			BRIANZACQUE
31	Giussano	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
32	Gorgonzola	MI			BRIANZACQUE
33	Lazzate	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
34	Lentate sul Seveso	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
35	Lesmo	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
36	Limbate	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
37	Liscate	MI			BRIANZACQUE
38	Lissone	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
39	Macherio	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
40	Meda	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
41	Melzo	MI			BRIANZACQUE
42	Mezzago	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
43	Misinto	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
44	Monza	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
45	Muggiò	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
46	Nova Milanese	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
47	Ornago	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
48	Pessano con Bornago	MI			BRIANZACQUE
49	Pozzuolo Martesana	MI			BRIANZACQUE
50	Renate	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
51	Roncello	MB		BRIANZACQUE	
52	Ronco Briantino	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
53	Seregno	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
54	Seveso	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	

55	Sovico	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
56	Sulbiate	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
57	Trezzano Rosa	MI			
58	Trezzo sull'Adda	MI			
59	Triuggio	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
60	Truccazzano	MI			BRIANZACQUE
61	Usmate Velate	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
62	Varedo	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	
63	Vedano al Lambro	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
64	Veduggio con Colzano	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
65	Verano Brianza	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
66	Vignate	MI			BRIANZACQUE
67	Villasanta	MB		BRIANZACQUE	BRIANZACQUE
68	Vimercate	MB	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE	BRIANZACQUE

SEDI E UNITA' LOCALI

Indirizzo	Comune	Descrizione
Viale E. Fermi 105	Monza	Sede legale ed operativa uffici amministrativi e direzione tecnica – laboratorio acque reflue -operativa ed impianto di depurazione
Via Canova 3	Monza	Sede operativa – acquedotto - fognatura – laboratorio microbiologico (Unità locale MB/8)
Via Mazzini 41	Vimercate	Sede operativa progettazione (Unità locale MB/7)
Via Novara 27/29	Cesano Maderno	Sede operativa – acquedotto -fognatura – commerciale (Unità locale MB/4)
Via F.lli Bandiera	Seregno	Laboratorio acque potabili (Unità locale MB/3)
Via delle Industrie 19	Vimercate	Impianto di depurazione (Unità locale MB/6)

1.5 LA STRUTTURA DELLA SOCIETA'

L'attività e la struttura di BrianzAcque Srl sono regolate dalle norme contenute nello Statuto, documento modificato dall'Assemblea dei Soci in data 22.12.2016.

Sono organi della società:

- a) l'Assemblea
- b) il Consiglio d'Amministrazione (o l'Amministratore Unico)
- c) gli organi di controllo.



La società non istituisce organi societari diversi da quelli previsti dalle norme generali in tema di società.

Non corrisponde ai componenti degli organi societari trattamenti di fine mandato o gettoni di presenza. Non potranno essere deliberati, dopo lo svolgimento delle relative attività, eventuali premi di risultato.

1.5.1 ASSEMBLEA DEI SOCI

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei Soci e le sue delibere, prese in conformità alla legge e al vigente statuto, obbligano tutti i soci, ancorché non intervenuti o dissenzienti.

I lavori dell'Assemblea sono regolati dagli artt. 13 e 14 per quanto riguarda convocazione, costituzione, intervento e rappresentanza e dagli artt. 15 e 16 per funzionamento e deliberazioni, del vigente statuto societario.

L'Assemblea dei Soci esercita il controllo sull'attività della società conformemente alle norme di riferimento per le società in house providing, come meglio specificato nell'art. 25 del vigente statuto societario – Comitato tecnico per il controllo analogo.

L'art. 5 del vigente statuto societario, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 22.12.2016, prevede che possono essere soci della società gli enti pubblici territoriali.

La precedente formulazione del citato art. 5 prevedeva la possibilità di essere soci della società anche per le società interamente controllate, anche in via indiretta, dagli enti locali, fino al 31.12.2013 al fine di consentire il trasferimento delle proprie quote agli enti medesimi.

Si dà atto che sono in fase di perfezionamento le operazioni di retrocessione delle quote da parte della società Gelsia Srl di Seregno.

Di seguito si riporta l'attuale compagine societaria:

Provincia di MONZA E BRIANZA

n. 55 Comuni: AGRATE BRIANZA, AICURZIO, ALBIATE, ARCORE, BARLASSINA, BELLUSCO, BERNAREGGIO, BESANA BRIANZA, BIASSONO, BOVISIO MASCIAGO, BRIOSCO, BRUGHERIO, BURAGO MOLGORA, BUSNAGO, CAMPARADA, CAPONAGO, CARATE BRIANZA, CARNATE, CAVENAGO, CERIANO LAGHETTO, CESANO MADERNO, COGLIATE, CONCOREZZO, CORREZZANA, CORNATE D'ADDA, DESIO, GIUSSANO, LAZZATE, LENTATE SUL SEVESO, LESMO, LIMBIATE, LISSONE, MACHERIO, MEDA, MEZZAGO, MISINTO, MONZA, MUGGIO', NOVA MILANESE, ORNAGO, RENATE, RONCELLO, RONCO BRIANTINO, SEREGNO, SEVESO, SOVICO, SULBIATE, TRIUGGIO, USMATE VELATE, VAREDO, VEDANO AL LAMBRO, VEDUGGIO CON COLZANO, VERANO BRIANZA, VILLASANTA, VIMERCATE,



**La società dell'idrico
dei Comuni della Brianza**

Alla data attuale GELSIA Srl Seregno, società che sta ultimando la retrocessione delle quote di partecipazione in BrianzAcque Srl

La società ha costruito nel tempo una serie di processi che permettono alla *governance* un confronto continuo e costruttivo con i Soci.

In qualità di gestore unico del S.I.I. la società si fa portavoce delle varie esigenze del territorio, partecipando ai diversi tavoli di lavoro e conferenze di servizio che consentono di effettuare un esame contestuale degli interessi pubblici coinvolti nel procedimento amministrativo e di trovare soluzioni concrete alle problematiche.

I Soci sono informati delle salienti decisioni aziendali attraverso:

- convocazioni delle Assemblee;
- flusso costante e strutturato di informazioni trasmesse a scadenze prestabilite e coerenti con la disponibilità dei dati da parte della società;
- reportistica varia;

La documentazione è inviata tramite il servizio Extranet, piattaforma digitale che garantisce la consultazione in assoluta sicurezza.

1.5.2 ORGANO AMMINISTRATIVO

A' termini di Statuto la società può essere amministrata alternativamente da:

- 1) Un Amministratore Unico,
- 2) Un Consiglio d'Amministrazione composto da un numero di membri compreso tra un minimo di tre ed un massimo di cinque, incluso il Presidente, nel rispetto dei limiti stabiliti dall'ordinamento.

L'Assemblea dei Soci contestualmente alla nomina delle cariche sociali determina i compensi spettanti agli Amministratori, nei limiti stabiliti dall'ordinamento anche con riferimento ad eventuali incarichi speciali.

L'elezione del Consiglio d'Amministrazione è effettuata nel rispetto della normativa di riferimento in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione delle società pubbliche. I componenti il Consiglio d'Amministrazione restano in carica per il periodo determinato dall'Assemblea all'atto di nomina, comunque non superiore a tre anni, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, e possono essere rieletti.

La nomina del Consiglio d'Amministrazione avviene nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 ter dello Statuto sulla base di liste di candidati nominativamente e progressivamente elencati, presentate dai soci e sottoscritte dai rappresentanti di almeno l'8% del capitale sociale. Tale articolo dispone anche in merito alla cessazione e sostituzione di uno o più Amministratori nonché decadenza e revoca degli stessi in base alle norme di legge e/o regolamentari di tempo in tempo vigenti.

Il Consiglio d'Amministrazione è investito dei poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Società (art. 20); più specificamente, ad esso è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, eccezion fatta unicamente per quanto dalla legge o dal presente Statuto (art. 16.2) riservato in modo esclusivo all'Assemblea. L'organo amministrativo ha la facoltà, nei limiti dei propri poteri, di nominare un Direttore Generale nonché direttori, condirettori e vice direttori e di nominare e revocare procuratori per singoli affari e/o categorie di affari determinandone i poteri e gli emolumenti.

Attualmente l'amministrazione della società è affidata ad un Consiglio d'Amministrazione nominato dall'Assemblea dei Soci del 27.11.2015 proseguita in data 2 dicembre 2015 per il triennio 2015/2017 fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2017.

E' composto da:

Consiglio di Amministrazione	
Enrico Boerci	Presidente Consiglio di Amministrazione
Silvia Bolgia	Vice Presidente Consiglio d'Amministratore
Francesco Magnano	Componente

La firma sociale e la rappresentanza legale della società di fronte a terzi ed in giudizio spettano al Presidente del Consiglio d'Amministrazione.

Agli Amministratori compete il rimborso delle spese sostenute per ragioni del loro ufficio ed un compenso secondo le modalità ed i termini stabiliti dall'Assemblea, nel rispetto della normativa vigente tempo per tempo (art. 22 dello Statuto societario).

Nella determinazione del compenso la società rispetta l'art. 1 comma 725, 725 e 727 della Legge 296/2006 in merito all'entità massima dei compensi agli amministratori, con la nomina del 2015 ha determinato una ulteriore riduzione del compenso annuo portandolo da € 86.000,00 a € 80.000,00.

Il Consiglio d'Amministrazione segue procedure per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione. In conformità dell'art. 2381 Codice Civile, attraverso riunioni periodiche mensili, appositi report e indicatori economici, controlla il generale andamento della gestione e la sua prevedibile evoluzione.

Il sistema di governo garantisce inoltre che non si verifichino conflitti di interesse. Infatti l'attività del Consiglio d'Amministrazione è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile. Lo stesso Codice Etico, descritto più avanti, prevende anche per gli Amministratori apposite indicazioni comportamentali atte ad evitare conflitti di interesse.

1.5.3 ORGANI DI CONTROLLO

Il collegio sindacale

L'art. 24 del vigente statuto societario prevede la nomina di un Sindaco unico o, alternativamente, un Collegio Sindacale composto da tre sindaci effettivi e due supplenti (tutti revisori legali iscritti nell'apposito registro) e comunque nel rispetto dei criteri di riparto previsti dall'art. 2 DPR 251/2012.

L'attuale Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 27.11.2015 proseguita in data 2 dicembre 2015 per il triennio 2015/2017 fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2017 ed esercita unicamente le funzioni di vigilanza di cui al comma 1 dell'art. 2403 c.c..

E' composto da:

Collegio Sindacale - Componenti Effettivi	
Marco Maria Lombardi	Presidente Collegio Sindacale
Paola Paganelli	Componente effettivo
Paolo Meago	Componente effettivo

La Società di revisione

L'Assemblea dei Soci del 27 novembre 2015 con proseguimento al 2 dicembre 2015 ha affidato per il triennio 2015-2017 l'incarico di revisione legale dei conti e controllo contabile ai sensi dell'art. 2409 bis del c.c. e dell'art. art. 37 del DL n. 39 del 27/01/2010 alla società:

Società Ria Grant Thornton Spa di Milano

Il Comitato Tecnico per il controllo analogo

Trattandosi di società in house providing, BrianzAcque è sottoposta , per quanto previsto dall'art. 25 dello statuto societario, all'esercizio da parte dei Soci di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi. Il controllo è effettuato in forma di indirizzo (controllo preventivo), monitoraggio (controllo contestuale), verifica (controllo finale) sia attraverso le determinazioni dell'Assemblea ordinaria sugli indirizzi strategici e su quelli generali della gestione delle attività, sia attraverso un "Comitato Tecnico di controllo" composto fino a sette membri nominati dall'Assemblea dei Soci.

L'Assemblea determina le modalità di nomina e funzionamento dello stesso Comitato mediante l'approvazione di apposito Regolamento basato su principi e regole che garantiscano la trasparenza degli atti e l'accesso alle informazioni societarie e che consentano di esaminare le proposte formulate dagli enti pubblici territoriali in rappresentanza dei propri cittadini.

L'attuale Comitato Tecnico per il Controllo Analogo è composto da:

Comitato Tecnico per controllo analogo	
Roberto Corti (Sindaco Desio)	Presidente
Silverio Clerici (Presidente CdA ATO MB)	Vice Presidente
Giuliana Carniel (Sindaco Camparada - Componente CdA ATO MB)	Componente
Riccardo Borgonovo (Sindaco Concorezzo)	Componente
Renato Meregalli (Sindaco Vedano al Lambro)	Componente

L'Organismo di Vigilanza

Ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di BrianzAcque Srl ai sensi del Decreto Legislativo 8.06.2011, n. 231 nonché di curarne l'aggiornamento.

L'attuale Organismo di Vigilanza è stato nominato dal Consiglio d'Amministrazione in data 27.02.2017 per il periodo 1.03.2017 - 28.02.2018.

E' composto da:

Organismo di Vigilanza (OdV)	
Gianfranco Polo	Presidente
Roberta Piovanelli	Componente
Francesco Ratti	Componente

1.6 LA PREVENZIONE DEGLI ILLECITI AMMINISTRATIVI

Il sistema di Controllo e prevenzione degli Illeciti è costituito da:

- Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e l'Organismo di Vigilanza;
- Il Piano per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 di BrianzAcque, adottato per la prima volta nel 2010 ha visto l'ultimo aggiornamento nel novembre 2016.

Il Decreto Legislativo 231/2001, disciplina la responsabilità amministrativa degli enti conseguente alla commissione, da parte di particolari soggetti, di determinati reati perpetrati nell'interesse o vantaggio dell'ente.

La responsabilità amministrativa degli enti è autonoma rispetto alla responsabilità penale della persona fisica che ha commesso il reato; non sostituisce ma si aggiunge a quella personale dell'individuo che ha commesso il reato.

Un ente oggi può dunque essere dichiarato responsabile, e di conseguenza incorrere in sanzioni pecuniarie o interdittive per determinati reati specificati nella norma compiuti da soggetti della struttura organizzativa nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso.

La responsabilità può essere tuttavia esclusa se l'ente coinvolto ha, tra l'altro, adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione dei reati, modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. n. 231/2001 idonei a prevenire i reati stessi.

Con l'introduzione di un sistema di controllo imprenditoriale e la divulgazione di principi etici chiari, al cui rispetto sono tutti tenuti, BrianzAcque non solo assolve ad una previsione normativa, ma intende consolidare una cultura aziendale ispirata ai valori dichiarati.

A tutela della qualità della propria organizzazione e reputazione, considerata patrimonio inestimabile per il successo dell'azienda, ha adottato dal 2010 anche un proprio Codice Etico che contiene l'insieme dei valori, principi, e regole di comportamento di riferimento.

Principi ispiratori sono la trasparenza, la verificabilità e l'imparzialità affinché tutte le attività di BrianzAcque siano svolte nell'osservanza della legge con integrità, correttezza e rispetto della persona.



L'Organismo di Vigilanza, organo collegiale autonomo e indipendente presente in BrianzAcque dal 2010, vigila sull'osservanza del modello di organizzazione, Gestione e Controllo e sulla validità e adeguatezza dello stesso attraverso:

- un'attività di verifica controllo e monitoraggio sui flussi informativi provenienti dalle aree aziendali coinvolte nei processi sensibili;
- un programma annuale di verifiche e audit interni concordato con il vertice aziendale;
- uno stretto coordinamento con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza;
- un'efficace attività formativa/informativa per sostenere e diffondere gli aggiornamenti del Modello.

In attuazione delle disposizioni normative e deliberazioni ANAC in materia, BrianzAcque ha un **Piano Triennale di prevenzione della Corruzione (PTPC)** integrato con apposita sezione dedicata all'attuazione degli obblighi di trasparenza.

Obiettivo è l'adozione di un approccio globale alle strategie che la società adotta per la prevenzione alla corruzione, trasparenza e integrità in sinergia con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Società.

Il PT è dunque un documento di programma che, con misure obbligatorie per legge e misure specifiche in funzione della tipicità del contesto societario, persegue l'obiettivo di:

- ridurre le opportunità che si manifestino casi di corruzione;
- aumentare la capacità di individuare casi di corruzione;
- creare un contesto sfavorevole alla corruzione;
- garantire la massima trasparenza degli atti e della propria azione organizzativa.

Il PT approvato dal Consiglio di Amministrazione è pubblicato sul sito aziendale nella sezione "Società Trasparente".

Nella stessa sezione, trova spazio la pubblicità di atti, documenti, informazioni e dati propri della società per favorire forme diffuse di controllo sull'agire amministrativo, sull'utilizzo delle risorse pubbliche e sulle modalità di azione per raggiungere i propri obiettivi in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 33/2013 e dalle sue successive modificazioni (cd. decreto trasparenza), che ha fortemente riordinato e innovato la normativa preesistente.

Sul rispetto degli obblighi di trasparenza e di prevenzione della corruzione vigila il Responsabile della Prevenzione Corruzione e Trasparenza.

E' tuttavia fondamentale, per l'implementazione del livello di trasparenza e di prevenzione alla corruzione il ruolo attivo di ogni persona che si interrelaziona con BrianzAcque, sia esso dipendente, fornitore o cliente. Per questo la Società ha previsto apposite modalità di segnalazione di violazione di norme di legge, regolamenti o di illeciti tentati o commessi, garantendo al segnalante l'assoluta tutela della riservatezza e la protezione contro eventuali forme di ritorsione.

1.7 L'ETICA

Come accennato nel precedente paragrafo, BrianzAcque Srl si è dotata di Codice Etico, documento che contiene l'insieme dei valori, principi e regole di comportamento cui si ispira l'Azienda nell'esercizio della propria attività, nonché il rispetto di disposizioni di diritto pubblico a tutela dell'efficacia, trasparenza, imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa.



BrianzAcque ritiene imprescindibile l'osservanza da parte dei suoi Amministratori, Dipendenti, Consulenti e Collaboratori delle regole etiche cui la Società si uniforma nell'esercizio della sua attività istituzionale, anche in conformità con i principi della Responsabilità Sociale sanciti nella norma SA 8000, nella procedura per la gestione della Responsabilità Sociale nonché nel Codice Etico.

BrianzAcque ha adottato il Codice Etico con l'obiettivo principale di confermare la propria reputazione aziendale il cui operato è improntato al principio di affidabilità, di buona amministrazione e viene svolto in piena aderenza alle regole etiche e sociali.

Il Codice Etico adottato è soggetto a revisione periodica con cadenza almeno biennale.

Viene consegnato a tutti i Dipendenti al momento dell'assunzione, pubblicato sulla Intranet aziendale e sul sito web della società.

BrianzAcque fornisce al personale aziendale ampia informazione, formazione e costante aggiornamento in merito al Codice Etico aziendale.

Il valore e l'importanza del Codice Etico sono rafforzati dalla previsione di una specifica responsabilità degli Enti, in conseguenza della commissione dei reati e degli illeciti amministrativi rilevanti ai fini del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante la *"disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"*.

Il Codice Etico costituisce elemento essenziale del Piano triennale della prevenzione della corruzione di BrianzAcque e, nell'ambito dello stesso, strumento operativo finalizzato alla prevenzione e repressione degli illeciti, anche di tipo corruttivo, all'interno della società.

La funzione di diffusione della conoscenza del Codice Etico, nonché di monitoraggio della sua applicazione è demandata all'Organismo di Vigilanza in collaborazione con il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

Il Codice si fonda sulla convinzione che il comportamento della Direzione debba rispondere a un vero e proprio stile condiviso di supporto al corretto funzionamento e allo sviluppo della società. La più importante garanzia nei confronti dei Soci e degli altri portatori di interesse deriva, infatti, dall'integrità e dai valori etici delle persone che operano nell'organizzazione e di coloro che amministrano ed effettuano il monitoraggio e i controlli.

1.8 LA COOPERAZIONE SUL TERRITORIO LOMBARDO: WATER ALLIANCE

Il progetto Water Alliance, patrocinato da Regione Lombardia, Expo 2015, ANCI Lombardia e Confservizi Lombardia, è stato presentato il 29 febbraio 2016 a Palazzo Lombardia con l'obiettivo di coinvolgere gli stakeholder istituzionali e tutte le associazioni di settore. Trattandosi di una novità assoluta nel panorama lombardo, rappresenta una realtà in grado di sviluppare sinergie industriali ed economiche. Nel 2016 Water Alliance conta 8 aziende pubbliche provinciali: Gruppo CAP (area metropolitana di Milano), BrianzAcque (Monza e Brianza), Lario Reti Holding (Lecco), Padania Acque (Cremona), Pavia Acque (Provincia di Pavia), SAL (Lodi), SECAM (Sondrio), Uniacque (Bergamo). Insieme servono quasi mille Comuni, dove erogano ogni anno oltre 500 milioni di metri cubi d'acqua, con più di 27mila km di rete di acquedotto e oltre 2mila pozzi. Sono più di 500 i depuratori, ai quali confluiscono oltre 20mila km di rete fognaria. I ricavi complessivi superano i 650 milioni.

1.9 L'IMPEGNO DI BRIANZACQUE NEL SOCIALE

LO SPORTELLO A DOMICILIO

Se l'utente non è in grado di recarsi fisicamente in ufficio o allo sportello, è un addetto del personale di BrianzAcque a raggiungere il cliente, direttamente a casa e senza costi aggiuntivi. Lo Sportello a domicilio, lanciato il 1° luglio 2015, è il servizio voluto da BrianzAcque per agevolare l'espletamento di una serie di pratiche da parte delle persone anziane, malate e con particolari difficoltà negli spostamenti. L'attività di sportello a domicilio, nell'anno 2016, ha registrato 23 interventi.

UNA GOCCIA PER RIPARTIRE

Una goccia per ripartire è il progetto di solidarietà, condiviso da BrianzAcque Srl con i Sindaci di tutta la Brianza e il Consiglio d'Amministrazione dell'ATO Monza e Brianza, a favore dei paesi e degli abitanti delle zone terremotate del Centro Italia colpiti dal sistema del 24 e 26 agosto 2016. In particolare, la società dell'idrico brianzola si è assunta l'impegno di occuparsi della progettazione e della realizzazione di infrastrutture idriche ambientali, servizi basilari per la rinascita e la ricomposizione delle zone devastate dal terremoto. Gli interventi vertono sulla donazione delle competenze e della manodopera del personale qualificato di BrianzAcque ai comuni di Norcia, Amatrice e Accumoli. BrianzAcque ha firmato la convenzione con Norcia per la realizzazione dei sottoservizi idrici nell'area del Centro Polivalente Comunale in cui si trova il Padiglione delle Esposizioni. Nei comuni di Amatrice e Accumoli l'azienda ha eseguito i sopralluoghi necessari all'avvio della progettazione degli interventi.





una goccia X ripartire

IL BONUS IDRICO

Sempre nel corso del 2016, BrianzAcque ha effettuato lo stanziamento di un bonus idrico sulla scorta del “Regolamento per la concessione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale” approvato dalla Conferenza dei Comuni della Brianza, con parere vincolante n. 6 del 23.06.2016.

Il bonus, volto a mitigare situazioni di disagio economico, è un’agevolazione destinata ai cittadini a basso reddito e alle famiglie numerose o in difficoltà, e permette di ottenere uno sconto sulla bolletta dei consumi dell’acqua. Ogni Comune potrà liberamente e in autonomia assegnare il bonus in base al proprio regolamento di accesso ai contributi economici facendo riferimento all’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE). Per ottenere il “Bonus” e conoscere il regolamento di assegnazione è possibile rivolgersi all’URP o ai Servizi Sociali del proprio Comune.

Il Bonus idrico rappresenta la prova tangibile dell’impegno congiunto di BrianzAcque, di tutti i Sindaci della Brianza e dell’Autorità d’Ambito nei confronti del territorio.

Focus Informativo

CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE SULL’USO E SUL CONSUMO DELL’ACQUA DI RETE

BrianzAcque ha avviato iniziative sul territorio, volte a sensibilizzare i cittadini brianzoli ad un uso corretto dell’acqua di rete.

LE CASE DELL’ACQUA

Le case dell’acqua sono distributori self-service di H₂O che consentono di prelevare acqua alla spina, nelle versioni liscia e gassata, a temperatura ambiente o refrigerata. Sia la capillarità di ubicazione delle case dell’acqua, collocate in 38 comuni di Monza e Brianza sui 56 serviti dall’azienda, sia la facilità di accesso agli erogatori sono fattori che agevolano i cittadini nel raggiungimento dei chioschi e nell’approvvigionamento dell’acqua del sindaco.



BRIANZA IN BROCCA

Il 22 marzo 2016 BrianzAcque ha lanciato il progetto Brianza in Brocca con l'obiettivo di incentivare ristoranti e pizzerie a servire sulle tavole l'acqua pubblica al posto della minerale in bottiglia. Il progetto vede un duplice coinvolgimento: ristoranti e cittadini. I primi, aderendo al progetto, ricevono in regalo un kit di 24 brocche Drop, progettate da un designer e realizzate artigianalmente. A settembre 2016 è partito un concorso fotografico rivolto a tutti i cittadini della Provincia di Monza e Brianza. Ogni mese gli utenti hanno la possibilità partecipare al gioco, postando sui social una foto tematica, scelta da BrianzAcque di mese in mese. Il cittadino che ottiene il maggior numero di voti nell'arco del mese, vince una cena per due persone in uno dei ristoranti che hanno aderito all'iniziativa.



EDUCAZIONE SCOLASTICA

Da sempre, BrianzAcque dialoga e si interfaccia con il mondo della scuola grazie a diverse iniziative: incontri, visite guidate ai depuratori, stage, fumetti, materiali didattici e informativi pensati per diffondere abitudini e stili di vita imperniati sull'uso consapevole e sulla tutela della risorsa idrica già in tenera età. Ci impegniamo a trasferire le nostre conoscenze nell'ambito del ciclo idrico integrato e ad educare sul corretto utilizzo dell'acqua.

2. LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITA' IN BRIANZACQUE

2.1 LA MISSION E I VALORI

La Missione

“BrianzAcque è la società che gestisce il ciclo idrico integrato nei Comuni della Provincia di Monza e Brianza per i quali ha ottenuto l’affidamento della gestione dall’ATO, inoltre progetta, pianifica ed esegue gli interventi finalizzati al miglioramento delle reti e degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione.

Obiettivo strategico della Direzione Aziendale è la soddisfazione dei Clienti interni ed esterni, ossia di tutte Parti interessate”

Per BrianzAcque perseguire la soddisfazione delle Parti interessate si traduce nel rappresentare un punto di riferimento per

- **Gli utenti** perché ricevano, servizi di qualità sempre in miglioramento e all’altezza delle loro attese.
- **I lavoratori** perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione.
- **I soci, gli organi di controllo interno, i finanziatori** affinché siano certi che il valore economico sia costantemente creato nel rispetto dei principi di responsabilità sociale.
- **Il territorio di riferimento (la comunità locale)**, perché la ricchezza sociale economica e ambientale creata possa contribuire alla crescita sostenibile della comunità di riferimento.
- **La comunità nazionale ed internazionale** perché solo aprendosi al mutuo scambio di esperienze e con un approccio di alleanze in una rete territorialmente più ampia è possibile affrontare le sfide del nostro tempo in modo efficace.
- **I fornitori** perché siano attori consapevoli della filiera del valore nel processo di crescita reciproca.
- **Istituzione, pubblica amministrazione ed enti di controllo** perché essere un’Azienda credibile, trasparente e rispettosa delle regole permetta di ottenere anche una crescita umana ed etica a tutti i livelli di responsabilità e possa diventare un modello di riferimento anche per l’esterno.
- **L’ambiente e le generazioni future** perché la gestione di un bene prezioso come l’acqua deve perseguire l’obiettivo imprescindibile di protezione dell’ambiente, a beneficio dell’oggi ma anche del domani.

Risulta pertanto obiettivo fondamentale per BrianzAcque promuovere il dialogo con tutte le parti interessate tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione e comunicazione.

Questo primo Bilancio sociale rappresenta uno dei mezzi prioritari scelti da BrianzAcque per perseguire tale obiettivo modo sistematico e trasparente.



I Valori

L'Azienda si impegna a:

- **GARANTIRE LA CONFORMITA' NORMATIVA**

BrianzAcque si impegna a rispettare e applicare integralmente tutta la normativa cogente applicabile alle attività aziendali, i regolamenti e qualunque documento contenente requisiti che l'azienda sottoscrive.

- **PERSEGUIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Definizione di indicatori, obiettivi e traguardi misurabili:

BrianzAcque si impegna in particolare sui seguenti macro-obiettivi:

- ✓ Rafforzamento della presenza della società sul territorio tramite:
 - miglioramento del Servizio erogato;
 - progettazione ed esecuzione degli interventi previsti nel Piano degli Investimenti.
- ✓ Potenziamento degli strumenti informatici
- ✓ Riduzione degli impatti ambientali e dei consumi energetici
- ✓ Riduzione degli Infortuni

Prevenzione e riduzione degli impatti sull'ambiente e sui consumi energetici in particolare attraverso:

- ✓ la progettazione e l'acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti finalizzati al miglioramento delle prestazioni energetiche;
- ✓ la ricerca di soluzioni che consentano il risparmio energetico anche in ambito sostitutivo e manutentivo e la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- ✓ la definizione di requisiti di acquisto volti al miglioramento delle performance ambientali, energetiche e di sicurezza;
- ✓ la gestione del servizio idrico integrato e la realizzazione degli investimenti ai fini del miglioramento della qualità delle acque superficiali e alla tutela della risorsa idrica anche attraverso azioni di controllo sul territorio.

Prevenzione e riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori in particolare tramite:

- ✓ la diffusione a tutta l'organizzazione della cultura della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro;
- ✓ la formazione continua del personale.

Efficace gestione e prevenzione degli incidenti in particolare attraverso:

- ✓ l'Attivazione di efficaci misure di prevenzione degli incidenti ed il contenimento delle conseguenze dannose per i lavoratori, l'ambiente e la salute della popolazione.

Coinvolgimento dei fornitori attraverso:

- ✓ la richiesta di conformarsi, nel loro operato, ai principi della politica integrata QAES e ai principi etici aziendali.

- **AGIRE CORRETTAMENTE**

BrianzAcque promuove una condotta lavorativa eticamente corretta ed onesta, priva di corruzione, moralmente integra, a beneficio degli interessi dell'azienda, e delle parti interessate.



Per rimarcare l'importanza dei valori, dell'etica e del rispetto della legalità, BrianzAcque si è dotata di un modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs 231/01 che prevede un Codice Etico cui esterni ed interni sono tenuti a conformarsi.

- **PROMUOVERE LA COMUNICAZIONE ED IN PARTICOLARE:**

- In ottica di trasparenza, mettere a disposizione quanto previsto dalla normativa ed informare le parti interessate delle prestazioni raggiunte.
- Coinvolgere le parti interessate sensibilizzandole sugli impegni della Politica e sul Sistema di gestione Integrato.
- Motivare i lavoratori perché vengano sviluppati, ad ogni livello, il senso di responsabilità nei confronti dell'ambiente, dei consumi energetici e verso la salute e la sicurezza propria e dei colleghi.
- Educare a comportamenti di rispetto ambientale e di attenzione al corretto utilizzo dell'energia e delle risorse naturali.
- Promuovere il dialogo con tutte le parti interessate tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione.

2.2 STRATEGIE E POLITICHE AZIENDALI

Disegno strategico (strategie e politiche)

BrianzAcque vuole conciliare una gestione economicamente efficiente ed efficace con il soddisfacimento delle necessità e delle richieste delle parti interessate interne ed esterne.

BrianzAcque promuove l'innovazione tecnologica, la sostenibilità ambientale, l'efficienza energetica e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

Il presente primo Bilancio sociale di BrianzAcque ha la finalità di ampliare i comportamenti trasparenti in materia economica, sociale e ambientale e di rendicontarli ai propri stakeholder attraverso il miglioramento continuo delle informazioni e degli indicatori GBS.

L'integrazione della cultura della sostenibilità all'interno delle strategie e politiche aziendali si basa sulle seguenti macro direttrici:

Eccellenza del servizio: ricerca dei più elevati livelli di servizio attraverso politiche di miglioramento continuo e attenzione al cliente finalizzate al rispetto degli standard di qualità;

Tutela della risorsa idrica e dell'ambiente: azioni di controllo sul territorio, realizzazione di investimenti volti al miglioramento della qualità delle acque superficiali, riduzione delle perdite, realizzazione di progetti volti alla mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici, riduzione degli impatti ambientali;

Crescita: acquisizione delle gestioni di tutti i 55 comuni della Provincia di Monza e Brianza con riferimento ai servizi di acquedotto e fognatura;

Efficienza energetica: utilizzo di energia da fonti rinnovabili, riduzione delle emissioni di gas serra e realizzazione di progetti di efficienza energetica

2.3 LA QUALITA'

Il sistema di gestione integrato QAES di BrianzAcque è attualmente certificata con l'ente di certificazione Certiquality (accreditato da ACCREDIA) per le seguenti norme:

UNI EN ISO 9001:2008

UNI EN ISO 14001: 2004

UNI EN ISO 50001:2011

BS OHSAS 18001: 2007

Un sistema di gestione è un insieme di regole e di procedure, definito in una norma riconosciuta a livello internazionale, che un'organizzazione può applicare allo scopo di raggiungere obiettivi definiti quali, la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo delle prestazioni.

La certificazione dei sistemi di gestione è il riconoscimento delle capacità imprenditoriali di un'organizzazione che ha saputo ottimizzare la propria struttura dotandosi di una gestione efficiente, di competenze adeguate e di strutture interne idonee, ma è anche una garanzia di affidabilità per clienti, fornitori, dipendenti e collaboratori.

La certificazione attualmente copre tutti i siti di BrianzAcque ad eccezione del laboratorio di via Canova per il quale l'estensione avverrà entro il 2017.

L'adeguamento alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001: 2015 sarà fatto entro settembre 2018.

I Laboratori di BrianzAcque sono inoltre accreditati per la norma UNI CEI EN ISO/IEC 170025:2005: Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura. (Accreditamento n° 1139).

Per accreditamento si intende l'“Attestazione da parte di un organismo nazionale di accreditamento che certifica che un determinato organismo di valutazione della conformità soddisfa i criteri stabiliti da norme armonizzate e, ove appropriato, ogni altro requisito supplementare, compresi quelli definiti nei rilevanti programmi settoriali, per svolgere una specifica attività di valutazione della conformità.” Sia a livello nazionale che internazionale gli utenti richiedono garanzie crescenti circa la qualità e la sicurezza di beni e servizi, che i fornitori sono chiamati a garantire per rispetto dei requisiti e per affrontare la concorrenza in mercati sempre più competitivi. Attraverso la certificazione del proprio sistema di gestione, e della propria professionalità, con un report di ispezione sulla propria attività o una prova di laboratorio e sui “servizi offerti”, il fornitore può dimostrare al cliente che opera in conformità a standard internazionali e altre prescrizioni specifiche attinenti al proprio campo di attività: nel nostro caso l'“esecuzione delle analisi di Laboratorio.”

I Laboratori di prova e gli Organismi di certificazione e ispezione accreditati sono in grado di fornire al mercato dichiarazioni di conformità affidabili, credibili e accettate a livello internazionale. ACCREDIA infatti valuta e accerta la loro competenza, applicando i più rigorosi standard di verifica del loro comportamento e monitorando continuamente nel tempo le loro prestazioni, e aderisce agli Accordi internazionali di mutuo riconoscimento. Con l'accREDITAMENTO sia gli Organismi di valutazione della conformità (Laboratori o Organismi di certificazione o ispezione) che i loro clienti possono testimoniare che l'aderenza alle norme è frutto di impegno volontario e non di adeguamento forzoso.

L'accREDITAMENTO è pertanto garanzia di:

Imparzialità

Rappresentanza di tutte le Parti interessate all'interno dell'Organismo/Laboratorio.

Indipendenza

Gli auditor e i comitati preposti al rilascio della certificazione/rapporto garantiscono l'assenza di conflitti di interesse con l'organizzazione da certificare.

Correttezza

Le norme europee vietano la prestazione di consulenze sia direttamente che attraverso società collegate.

Competenza

L'accreditamento attesta in primo luogo che il personale addetto all'attività di verifica sia culturalmente, tecnicamente e professionalmente qualificato.

2.4 LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

BrianzAcque ha sempre avuto una particolare attenzione nei confronti dei propri stakeholder cercando di tenere nella dovuta considerazione le aspettative legittime delle varie categorie di portatori di interesse in sede di assunzione delle varie decisioni aziendali.

La società ha infatti sviluppato con essi una comunicazione chiara e completa consapevole del fatto che, per generare valore, sia indispensabile che tutti gli interlocutori si sentano parte attiva di un progetto comune.

Sono state, pertanto, messo a punto alcune iniziative di dialogo con gli stakeholder calibrate sull'analisi delle informazioni che ogni singola categoria di portatori di interesse, nei confronti dell'attività svolta da BrianzAcque, è interessata ad avere.

Attraverso la mappatura degli stakeholder e dei temi chiave su cui svolgere il coinvolgimento, sono stati evidenziati gli interlocutori che a vario titolo e a vario grado sono rilevanti per l'azienda.

Di seguito riportiamo la mappa degli stakeholder aziendali.

STAKE HOLDER	PRINCIPALI CATEGORIE	ARGOMENTI CHIAVE	PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO E CONSULTAZIONE
IL PERSONALE	Lavoratori dipendenti Lavoratori non dipendenti Rappresentanza sindacali	comunicazione interna obiettivi aziendali	Nomina Referenti di settore – invio news letter mensili – Intranet (canale comunicazione Aziendale e Sindacale) – incontri periodici/annuali con Dirigenti, responsabili e lavoratori Definizione obiettivi annuali e relativi monitoraggi trimestrali

		<p>formazione</p> <p>crescita professionale</p> <p>incentivi</p> <p>conciliazione vita-lavoro /tempo libero</p> <p>pari opportunità</p> <p>salute e sicurezza</p> <p>Relazioni industriali</p>	<p>condivisione Piano Formazione Annuale e rendicontazione attività effettuate</p> <p>percorsi annuali di confronto tra presidenza/dirigenti/responsabili/RS U in materia di politiche di sviluppo delle risorse umane</p> <p>adozione regolamenti/accordi</p> <p>Regolamento Telelavoro – definizione contratti P.T. “su misura” delle esigenze famigliari – iniziative CRAL</p> <p>Regolamento reclutamento personale</p> <p>Partecipazione degli RLS: alla riunione periodica art. 35 D.Lgs. 81/2000; alle visite periodiche degli ambienti di lavoro; al gruppo di lavoro “Stress e lavoro correlato”</p> <p>definizione accordi e interventi di miglioramento in ambito gestionale e organizzativo</p>
CLIENTI	<p>Clienti cittadini</p> <p>Clienti business</p> <p>Associazioni di consumatori e di categoria</p>	<p>Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione</p>	<p>Indagine di Customer Satisfaction in merito ai servizi erogati e predisposizione di interventi di miglioramento.</p> <p>Adeguamento Carta dei Servizi alle direttive della Delibera 655/2015 dell’AEEGSI e condivisione della stessa con Associazioni Consumatori.</p> <p>Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli relativamente a reclami, richiesta di informazioni e proposte di miglioramento.</p>
SOCI, COMITATO TECNICO DI CONTROLLO	<p>Provincia di Monza e della Brianza</p> <p>Comuni della Provincia di MB</p>	<p>Andamento della società e relative performance economiche e finanziarie</p>	<p>Assemblea dei Soci;</p> <p>Reportistica periodica durante l’anno pubblicata sulla extranet aziendale con accesso riservato ai soci;</p>

	<p>Società pubbliche socie</p> <p>Comitato Tecnico di controllo analogo</p> <p>Istituti di credito</p> <p>ATO - MB</p>	<p>Stato di attuazione del programma degli investimenti</p> <p>Andamento della tariffa</p> <p>Mantenimento dei bilanci in utile</p> <p>Condivisione metodologie di attuazione delle strategie aziendali</p> <p>Solidità patrimoniale a lungo termine</p>	<p>Relazione annuale ai sensi degli artt. 20 e 24 del D. Lgs. 175/2016 (prima L. 190/2014);</p> <p>Bilancio di esercizio;</p> <p>Budget dell'Esercizio;</p> <p>Piano d'Ambito;</p> <p>Riunioni periodiche Presidente/Comitato di Controllo analogo;</p> <p>Schede di monitoraggio interventi assistiti da CFP;</p> <p>Rendicontazione risultanze eventuali covenants.</p>
FORNITORI	<p>Fornitori di beni, servizi e lavori</p> <p>Fornitori qualificati</p> <p>Fornitori locali</p>	<p>Continuità del rapporto</p> <p>Qualificazione</p> <p>Condizioni negoziali</p> <p>Termini di pagamento</p> <p>Trasferimento informazioni Codice Etico</p>	<p>Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi</p> <p>Allineamento delle attività dei fornitori con gli Standard BrianzAcque (politica qualità sicurezza ambiente, Codice Etico etc.)</p>
PARTNER TECNOLOGICI	<p>Associazioni industriali e di categoria</p> <p>Piccole e medie industrie</p> <p>Centri di Ricerca e Sviluppo privati</p> <p>Altri gestori del SII</p>	<p>Convegni e seminari</p> <p>Tavoli di lavoro</p> <p>Incontri</p> <p>Protocolli di intesa</p>	<p>Water Alliance (Benchmarking, tavoli di confronto in materia tariffaria per esame DCO AEEGSI, finanziaria, tecnica...)</p> <p>Camera di Commercio MB – iniziative in partnership</p>
PUBBLICA AMMINISTRAZIONI E ISTITUZIONI	<p>Enti locali di riferimento:</p> <p>Comuni, Province, Regione e loro associazioni ed espressioni locali</p> <p>Enti regolatori e di controllo:</p>	<p>Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta</p>	<p>Dati su sviluppo territoriale dei servizi e rispetto degli standard programmati</p> <p>Miglioramento servizi e impianti</p> <p>Riduzione degli impatti delle attività sul territorio</p>

	ATO, AEEGSI, ARPA e Agenzie di Tutela della Salute Università e Istituti di ricerca Enti di formazione Comunità scientifica	Proposte di collaborazione a progetti per innovazione e sviluppo e miglioramento del servizio	Informativa periodica e standardizzata Raccolte dati Protocolli di intesa e collaborazioni con università e istituti di ricerca Accoglienza stage student Iniziativa in partnership
COMUNITA' LOCALI	Associazioni sul territorio Associazioni di categoria Media Residenti vicini agli impianti produttivi Comitati di cittadini	Esigenze del territorio Definizione sviluppo sostenibile delle infrastrutture Impiego di tecnologie più efficienti	Attività didattiche Accoglienza cittadini e delegazioni presso impianti e sedi Conferenze stampa, eventi, comunicati, interviste Punti informativi sul territorio e sponsorizzazione di eventi in linea con le policy aziendali
COMUNITA' INTERNAZIONALE	Associazioni internazionali no-profit Organizzazione per l'assistenza nei paesi a diverso livello di sviluppo Unione Europea		
E AMBIENTE GENERAZIONI FUTURE	Associazioni ambientaliste Associazioni di categoria Tecnici ed esperti di altre imprese Tecnici competenti in materia ambientale	Tavoli di confronto Tavoli di lavoro Incontri in occasione di eventi Visite tecniche	Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile (Brianza in Brocca....) Attenzione all'impatto ambientale

2.5 IL PERSONALE

BrianzAcque considera il capitale umano patrimonio fondamentale della Società. Ritiene, pertanto, che le politiche di gestione delle risorse umane siano uno strumento indispensabile e strategico e mira ad attuare quegli interventi volti allo sviluppo e al mantenimento delle competenze del personale attraverso azioni di formazione, inserimento e affiancamento, al mantenimento del livello di motivazione, nonché all'ulteriore rafforzamento dell'integrazione fra le diverse componenti aziendali, tenuto conto anche delle numerose operazioni societarie di incorporazione e acquisizione rami intervenute dal 2007 ad oggi che hanno comportato, altresì, trasferimento di personale.

2.5.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Nel corso del 2016 si è verificato:

A) un ingresso di personale pari a 25 unità (17 uomini e 8 donne): n. 4 per operazioni societarie, n. 13 assunzioni a tempo indeterminato e n. 8 assunzioni a tempo determinato

B) un'uscita di personale pari a 25 unità (20 uomini e 5 donne): n. 7 per operazioni societarie, n. 3 per dimissioni, n. 2 per licenziamenti disciplinari, n. 4 per scadenza contratto tempo determinato e n. 9 per pensionamento.

L'età media anagrafica del personale in forza si aggira intorno ai 47 anni.

Si segnala inoltre che l'anno 2016 vede coinvolte n. 3 lavoratrici nel "Telelavoro" di cui 2 permanentemente dedicate e 1 per un solo giorno a settimana.

Il CCNL applicato ai dipendenti è quello del settore Gas-Acqua ; per i Dirigenti viene applicato il CCNL per i Dirigenti delle Imprese di Pubblica Utilità.

	2014	2015	2016
Maschi	179	208	205
Femmine	84	93	96
Totale	263	301	301

Anzianità anagrafica	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Da 21 a 30 anni	10	1	8	3	10	6
Da 31 a 40 anni	30	29	32	23	36	20
Da 41 a 50 anni	67	37	71	42	63	41
Da 51 a 60 anni	63	16	83	25	80	27
Più di 60 anni	9	1	14	0	16	2

N.B.: i dati riportati nelle tabelle si riferiscono al 31.12 dell'anno indicato nella relativa colonna.

Per quanto concerne l'anzianità aziendale del personale in forza a BrianzAcque, si segnala che, come ravvisabile dal paragrafo 1.2 la società ha iniziato la propria attività ad ottobre 2007, pertanto l'anzianità è tutta inferiore a 10 anni.

La maggior parte dei dipendenti è, tuttavia, confluita in BrianzAcque da altre società a seguito di operazioni straordinarie conservando a titolo di "data anzianità convenzionale" la data di assunzione originaria.

Anzianità aziendale	2014		2015		2016	
	M	F	M	F	M	F
Meno di 10 anni	179	84	208	93	205	96
Da 11 a 20 anni (*)						
Da 21 a 30 anni (*)						
Più di 30 anni (*)						

(*) dato non rilevabile in riferimento alla data inizio della società.

Qualifiche	2014		2015		2016	
	n°	%	n°	%	n°	%
Dirigenti	5	1,90	5	1,66	5	1,66
Quadri	19	7,22	22	7,31	20	6,64
impiegati	170	64,64	193	64,12	194	64,45
Operai	69	26,24	81	26,91	82	27,25
Totale	263	100,00	301	100,00	301	100,00

	2014	2015	2016
Dipendenti a tempo determinato	4	4	7

BrianzAcque si è dotata di un regolamento approvato dal Consiglio d'Amministrazione nel marzo del 2010, che nel corso degli anni è stato modificato e/o integrato sino all'ultima versione approvata dal Consiglio d'Amministrazione nel dicembre 2016, che disciplina le norme generali di reclutamento e assunzione del personale, sia a tempo indeterminato sia determinato (vedasi "regolamento reclutamento del personale" sul sito www.BrianzAcque.it)

Scopo del regolamento è di:

- stabilire le modalità generali con cui realizzare i percorsi di selezione;
- garantire al meglio i criteri di imparzialità e trasparenza che caratterizzano le politiche di reclutamento del personale.

2.5.2 L' ORARIO DI LAVORO

Si rileva un incremento negli anni del numero dei rapporti di lavoro a tempo parziale sia per contratti "ereditati" da operazioni societarie, sia per richieste derivanti da esigenze familiari di personale femminile già alle dipendenze di BrianzAcque con contratto a tempo pieno.

	2014	2015	2016
Dipendenti Full Time	232	262	264
Dipendenti Part Time	31	39	37

N.B.: I dati riportati nella tabella si riferiscono al 31 dicembre dell'anno indicato nella relativa colonna

2.5.3 LE PARI OPPORTUNITA'

Tra i dipendenti BrianzAcque, nel 2016 sono presenti n. 96 donne, pari al 32% del totale dei lavoratori.

Negli ultimi anni questa percentuale si è mantenuta sostanzialmente stabile.

Nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nella organizzazione del lavoro, BrianzAcque garantisce l'effettiva pari dignità, ovviamente anche dal punto di vista del trattamento economico.

La tabella seguente riporta l'andamento della presenza, per genere, nei diversi inquadramenti.

Livello	2014				2015				2016			
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Dirigenti	5	1,90	-	0,00	5	1,66	-	-	5	1,66	-	-
Quadri	14	5,32	5	1,90	16	5,32	6	1,99	15	4,98	5	1,66
8° Livello	14	5,32	5	1,90	17	5,65	6	1,99	16	5,32	6	1,99
7° Livello	20	7,60	9	3,42	19	6,31	12	3,99	19	6,31	12	3,99
6° Livello	22	8,37	11	4,18	31	10,30	12	3,99	29	9,63	13	4,32
5° Livello	25	9,51	17	6,46	33	10,96	18	5,98	34	11,30	20	6,64
4° Livello	26	9,89	23	8,75	32	10,63	27	8,98	31	10,30	28	9,31
3° Livello	49	18,63	13	4,95	47	15,61	11	3,65	48	15,95	10	3,32
2° Livello	4	1,52	1	0,38	8	2,66	1	0,33	8	2,66	2	0,66
TOTALE	179	68,06	84	31,94	208	69,10	93	30,90	205	68,11	96	31,89

N.B.: I dati riportati nella tabella si riferiscono al 31 dicembre dell'anno indicato nella relativa colonna

2.5.4 PERSONALE APPARTENENTE A CATEGORIE SVANTAGGIATE

	2016			
	Uomini	Donne	TOTALE	% rispetto al personale in forza
N. disabili in forza (Legge 68/99 art.1)	7	6	13	4,30%

BrianzAcque nel 2016, rispettando la normativa vigente, ha tra il personale in forza n. 13 dipendenti appartenenti alle categorie protette, pari al 4,3% del personale, di cui n. 6 donne e n. 7 uomini.

La società ha stipulato con la Provincia di Monza e Brianza una convenzione ai sensi della Legge 68/99 art. 11, finalizzata alla progressiva copertura della quota d'obbligo: tale convenzione, della durata di 2 anni, vede coinvolti n. 2 lavoratori. Attualmente l'obbligo di assunzione dei due lavoratori di cui sopra è assolto a seguito dell'avvenuta sottoscrizione della convenzione di cui all'art. 14 del D. Lgs. 276/2003 fra BrianzAcque, Provincia di Monza e della Brianza e Cooperativa sociale di tipo B.

2.5.5 IL COSTO DEL LAVORO

La variazione in aumento registrata dai costi del personale nel periodo è direttamente correlata alle operazioni societarie effettuate in ciascuna annualità meglio esplicitate nel paragrafo 1.4 che hanno portato ad acquisire n. 41 unità nel solo anno 2015, oltre che, in parte, agli aumenti contrattuali applicati conseguenti al rinnovo del CCNL.

Costo totale del lavoro	2014	2015	2016
Euro	14.296.796	17.246.692	17.373.996

Il costo del lavoro di BrianzAcque, nell'anno 2016, è pari al 18,53% del valore della produzione.

Negli anni 2014 e 2015 il costo del lavoro, rispetto al valore della produzione, è stato rispettivamente del 19,71% e del 21,14%.

2.5.6 ASSENTEISMO

Il livello di assenteismo per malattia risulta pressoché costante negli anni considerati.

	2014	2015	2016
Assenteismo per malattia	2,36%	2,99%	2,96%

Gli altri tipi di assenza, riportati nella tabella seguente ed espressi in numero di persone che ne hanno usufruito (ove non diversamente indicato), sono collegati alle dovute spettanze contrattuali.

	2014	2015	2016
Maternità	4	5	2
Paternità	3	3	3
Congedo parentale maschi	0	0	0
Congedo parentale femmine	7	10	11
Durata congedi parentali fruiti maschi (media giorni)	0	0	0
Durata congedi parentali fruiti femmine (media giorni)	23	54	33
Mancati rientri a seguito del congedo parentale femminile	0	0	1
Sciopero (nr. persone)	52	0	0
Permesso sindacale (nr. persone)	14	13	12
Assemblea sindacale (nr. Persone)	55	40	63
Altro (permesso studio, congedo matrimoniale, permessi legge 104, congedo straordinario legge 104)	17	29	32

2.5.7 COMPETENZE E FORMAZIONE

Circa il 70% del personale BrianzAcque è in possesso di un titolo di istruzione superiore o laurea; in particolare il 19% dei dipendenti è in possesso di laurea, il 51% di diploma di scuola secondaria superiore e l'11% di qualifica professionale

TITOLI DI STUDIO	2014	2015	2016
LAUREA	46	54	56
DIPLOMA	135	149	153
SPECIALIZZAZIONE PROFESSIONALE	29	34	33
LICENZA MEDIA	52	61	57
LICENZA ELEMENTARE	1	3	2
TOTALE	263	301	301

ORE DI FORMAZIONE EROGATA

2014		2015		2016	
ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE
1.309	5,98	1.293	5,31	1.798	5,98

ORE COMPLESSIVE DI FORMAZIONE EROGATA PER GENERE NEL TRIENNIO 2014-2016

ORE TOTALI UOMINI	ORE TOTALI DONNE
3.009,00	1.391,00

La differenza fra i generi è dovuta principalmente alla maggior presenza di uomini fra il personale operativo al quale viene prevalentemente rivolta la formazione di tipo tecnico (ad esempio sicurezza, manutenzione e utilizzo nuove apparecchiature).

2.5.8 TIROCINI E PROGETTI ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO

BrianzAcque, nell'ottica di favorire la realizzazione di periodi di orientamento al lavoro e alla formazione, accoglie, compatibilmente con le disponibilità dei vari settori aziendali, richieste di studenti universitari e/o di Istituti di Istruzione Superiore, finalizzate allo svolgimento di tirocini e/o progetti alternanza scuola-lavoro.

Si tratta sia di tirocini "curricolari" mediante la realizzazione di una formazione di studenti già iscritti presso università o istituti scolastici, che di tirocini "extra curricolari".

Tale opportunità nell'anno 2014 ha visto coinvolti 12 studenti con progetti di alternanza scuola-lavoro.

Nel corso degli anni, l'accoglimento delle richieste, è aumentato fino a raggiungere nell'anno 2016 ben 25 richieste, assegnate ai diversi settori aziendali.

2.5.9 INFORMAZIONE, FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

BrianzAcque dal 2008 ha ottenuto la certificazione BS OHSAS 18001: 2007 che attesta che il Sistema di Gestione Aziendale relativo alla salute e alla sicurezza sul lavoro è conforme alla norma citata. Obiettivo della società è pertanto quello di diffondere la cultura della sicurezza in tutti luoghi di lavoro affinché ciascun dipendente in relazione al proprio ruolo e alla propria responsabilità, riceva adeguate procedure e istruzioni operative.

Al fine di incrementare l'attenzione di tutto il personale alle procedure, alle modalità di prevenzione ed al rispetto dell'uso corretto dei dispositivi di sicurezza forniti, con l'obiettivo di ridurre ulteriormente le probabilità di incidenti nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa, anche nel triennio 2014/2016 BrianzAcque ha erogato le ore di formazione sulla sicurezza riassunte nella tabella di seguito riportata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

L'andamento altalenante nel tempo delle ore di formazione erogate evidenziato nella tabella, è conseguente ad una minore necessità, nel 2016, di sanare la formazione pregressa.:

	2014	2015	2016
ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA	2.982	4.923 (+65%)	3.913 (-25%)
PARTECIPANTI	235	303 (+29%)	238 (-21%)

2.5.10 PIANO DI SORVEGLIANZA SANITARIA

Il protocollo sanitario attuato nel 2016 ha comportato complessivamente l'effettuazione di 254 visite mediche, suddivise secondo la seguente tabella che riporta, altresì, l'andamento nel triennio di riferimento:

TIPOLOGIA	2014	2015	2016
VISITE MEDICHE PERIODICHE	176	193	250
VISITE MEDICHE PREVENTIVE	3	34	4
TOTALE	179	227	254

Tale importo rappresenta il 100% delle visite per Sorveglianza Sanitaria necessarie.

2.5.11 GLI INFORTUNI

Il numero di infortuni nel **2016** è pari a 8 di cui 1 in itinere. Per agevolare la lettura dell'andamento degli indicatori negli ultimi tre anni si rimanda alle tabelle seguenti:

Percentuali nel triennio di riferimento:

ANNO	TOT. INFORTUNI	Variazione % su anno precedente	IN ITINERE	Variazione % su anno precedente	NON ITINERE	Variazione % su anno precedente
2014	4		1		3	
2015	3	-25 %	1	0,00%	2	-33 %
2016	8	166,67 %	1	0,00 %	7	250 %

Gli infortuni divisi per genere

Tipologia infortuni	2014	2015	2016
Infortuni maschili	3	3	7
Infortuni femminili	1	0	1
Totale	4	3	8

Indicatori per la sicurezza

Indicatori per la sicurezza	2014	2015	2016
Durata media infortuni (giorni)	91,67	68,00	27,71
Incidenza infortuni (n. tot.inf/n.tot.dip)	1,52%	0,99%	2,64%
Casi malattie professionali	0	0	0

I **7** infortuni NON in itinere accaduti nel 2016 hanno riguardato i seguenti settori:

Settori	n. infortuni
Acquedotto	3
Depurazione	1
Amministrativo	1
Fognatura	2
Laboratorio, Commerciale, Progettazione	0

ANALISI DEGLI EVENTI INFORTUNISTICI anno 2016

Causa	n. infortuni
In itinere	1
Fattore umano	2
Colpito da...	2
Incidente stradale	1
Caduta	2

E' opportuno fare riferimento anche all'indice di Frequenza degli infortuni (IF), calcolato rapportando il numero di infortuni al numero delle ore lavorate, e all'indice di Gravità degli infortuni (IG) che esprime invece il rapporto fra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate. Per poter meglio valutare il reale andamento degli infortuni è stato, inoltre, ricalcolato l'indice di Frequenza degli infortuni escludendo la quota relativa a quelli in itinere. Questo sistema di calcolo fa riferimento a quanto previsto dalle norme UNI: l'IF è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate, mentre l'IG è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate.

Indici	2014	2015	2016
Indice di Frequenza Infortuni (totali)	9,88	8,02	17,04
Indice di Gravità Infortuni	4,18	2,62	2,94
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	7,42	4,01	14,91

2.5.12 I RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

Rispetto ai temi della prevenzione, della tutela della salute e della sicurezza, i dipendenti BrianzAcque Srl sono rappresentati da tre loro colleghi RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) presenti in azienda, nel rispetto da quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL. Gli RLS, opportunamente formati, partecipano alla riunione periodica con il Datore di Lavoro, il RSPP ed il Medico Competente, convocato per verificare la situazione generale relativa ai temi della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, l'andamento degli infortuni, e definire gli interventi di miglioramento e prevenzione.

Gli RLS partecipano, altresì, alla visita periodica degli ambienti di lavoro alla presenza del Medico Competente e del Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, nonché al gruppo di lavoro per l'analisi degli indici di valutazione dello Stress e lavoro correlato.

Delle suddette attività vengono redatti appositi verbali pubblicati nella Intranet aziendale a disposizione dei dipendenti.

La intranet aziendale è un importante canale di comunicazione tra Azienda e lavoratori, oltre che per la parte di Prevenzione e Protezione anche per notizie di carattere istituzionale, sindacale, gestionale e organizzativo, (bacheche per comunicazioni sindacali e pubblicazione accordi aziendali, CCNL e relativi rinnovi).

Nella suddetta "Piattaforma" sono a disposizione, altresì, le procedure e le linee guida del Sistema di Gestione Integrato, nonché gli obiettivi annuali aziendali e i relativi monitoraggi trimestrali.

Agli RLS è da sempre permesso nell'ambito del monte ore a loro riconosciuto e in qualità di uditori, di frequentare i corsi organizzati in azienda relativamente alla prevenzione e alla sicurezza. Partecipano, inoltre, alle sessioni di aggiornamento RLS previste.

Nel triennio 2014/2016 gli RLS hanno partecipato alle seguenti ore di formazione per aggiornamento o corso base:

Corsi RLS	2014	2015	2016
ore	64	24	32



2.5.13 RELAZIONI INDUSTRIALI E CON IL PERSONALE

Obiettivo di BrianzAcque è quello di perseguire da sempre una corretta gestione delle relazioni sindacali, basate sul rispetto reciproco fra le parti e su una vasta attività di confronto sia con le RSU che con le realtà sindacali territoriali.

Nel pieno rispetto delle prerogative previste dal CCNL e dagli accordi aziendali, anche nel 2016 è stato portato avanti un confronto costante con i rappresentanti dei lavoratori su molti temi della vita dell'Azienda. Gli incontri si sono svolti nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 del vigente CCNL Unico del Settore Gas-Acqua.

Personale iscritto a Organizzazioni Sindacali	2014	2015	2016
Numero iscritti	148	180	166
Percentuale di iscrizione	56,27%	59,80%	55,15%

N.B.: I dati riportati nella tabella si riferiscono al 31 dicembre dell'anno indicato nella relativa colonna

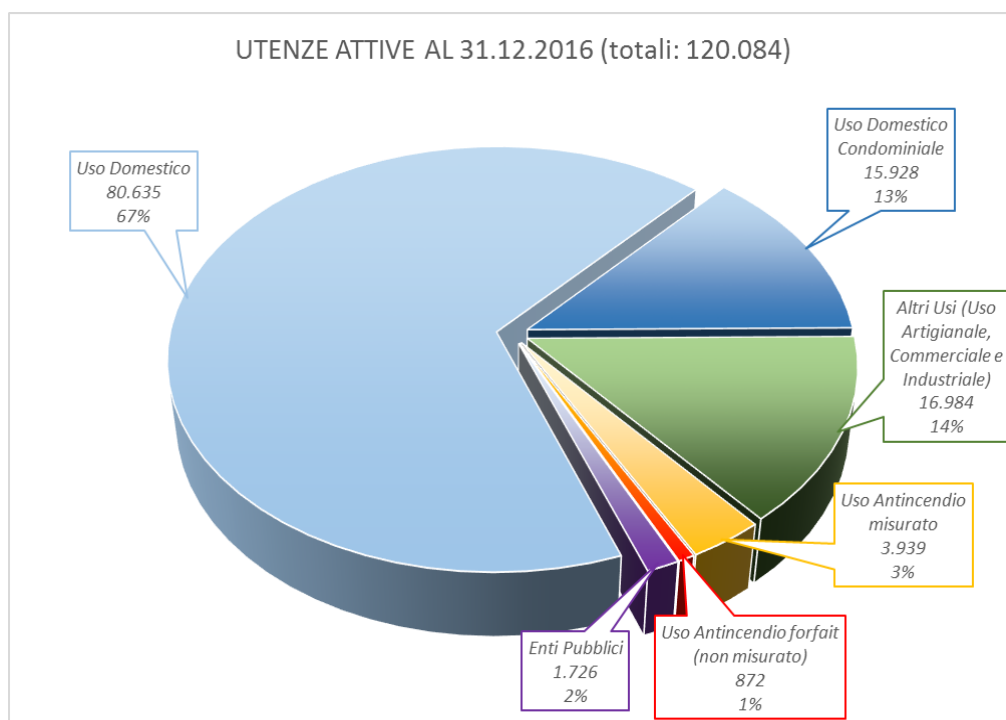
Il Codice Etico aziendale prevede, sia per l'Azienda che per i fornitori, il pieno rispetto della normativa in materia di rapporto di lavoro e l'esplicito divieto di qualsiasi forma di discriminazione.

2.6 I CLIENTI

Le utenze attive con regolare contratto di fornitura al 31.12.2016 risultano essere pari a 120.084, di cui 119.212 dotate di misuratore. Le utenze servite che non risultano dotate di misuratore (pari a 872) sono esclusivamente utenze Antincendio Forfait.

Le utenze attive sono così suddivise per categoria d'uso:

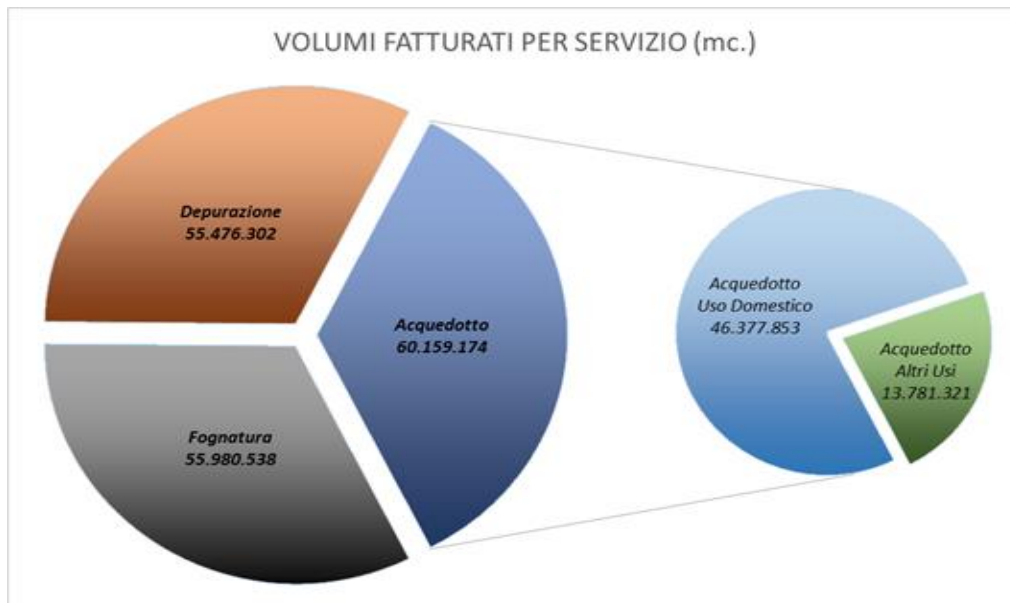
N. UTENZE ATTIVE	2014	2015	2016
Uso Domestico	64.849	85.954	80.635
Uso Domestico Condominiale	11.329	16.529	15.928
Altri Usi (Uso Artigianale, Commerciale e Industriale)	13.827	18.272	16.984
Uso Antincendio misurato	3.498	4.109	3.939
Uso Antincendio forfait (non misurato)	552	882	872
Enti Pubblici	1.473	2.114	1.726
Totale UtENZE Attive	95.528	127.860	120.084



Il totale dei volumi acqua consegnati e fatturati alle utenze finali nel corso dell'anno 2016 è stato pari a mc. 60.159.174.

Il totale dei volumi suddivisi per tipologia d'uso è il seguente:

VOLUMI FATTURATI PER SERVIZIO (mc)	2014	2015	2016.
Servizio Acquedotto Uso Domestico	31.534.912	41.534.912	46.377.853
Servizio Acquedotto Altri Usi	9.768.868	13.849.100	13.781.321
Totale Volumi Fatturati Acquedotto	41.293.744	55.384.012	60.159.174
Servizio Fognatura	37.883.437	51.223.376	55.980.538
Servizio Depurazione	37.533.475	50.865.954	55.476.302



Il totale della popolazione servita nell'anno 2016 è stato pari a 658.554 abitanti residenti distribuiti su 29 Comuni e il relativo consumo medio annuo è stato di 68 Mc/Anno/Persona (187 Litri/Giorno/Persona).

2.6.1 I CONTATTI PER GLI UTENTI

BrianzAcque offre diverse modalità agli utenti per accedere ai propri servizi al fine di garantire una risposta certa e professionale alle problematiche tecniche, contrattuali e di fatturazione attraverso i seguenti strumenti:

- Numero Verde dedicato per il Servizio Clienti
- Numero Verde dedicato per il Pronto Intervento
- Numero Verde dedicato per Autolettura
- ProntoWeb lo Sportello On Line virtuale
- Servizio Sportello a domicilio



- Servizio Sportello per non utenti
- Sportelli aperti al pubblico per i cittadini
- Evasione pratiche richieste via mail
- Evasioni pratiche richieste via fax

Il numero verde del **Servizio Clienti 800.005.191** è completamente gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30, e fornisce agli utenti supporto costante per:

- gestire le pratiche contrattuali
- ottenere la rettifica di fatture inesatte
- effettuare richieste di cambio contatore
- richiedere una verifica della lettura
- richiedere una verifica dell'impianto
- ottenere l'esecuzione di interventi tecnici
- richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua
- verificare i pagamenti delle fatture in estratto conto
- richiedere la rateizzazione delle fatture e "piani di rientro personalizzati"
- richiedere i duplicati delle fatture
- comunicare le autoletture

Attraverso il supporto del numero verde viene assicurato all'utente richiedente anche il servizio di gestione, stampa ed invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali.

<i>Descrittore/Indicatore</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>Chiamate Call Center</i>	29.842	35.140	40.002
<i>Numero Utenti</i>	95.528	127.860	120.084

Il numero verde del **Pronto Intervento 800.104.191** è completamente gratuito, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, e fornisce agli utenti supporto costante per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura.

Il numero verde dell'**Autolettura 800.661.330** è completamente gratuito, attivo dalle 6.00 alle 24.00 tutti i giorni dell'anno, e fornisce agli utenti la possibilità di comunicare la lettura del proprio contatore.

ProntoWeb è la soluzione che permette agli utenti di interagire con BrianzAcque attraverso Internet. Collegandosi con il proprio computer ogni utente ha la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni tipiche di uno sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto 24 ore su 24.

Il **Servizio di Sportello a domicilio** è il servizio nato per offrire un innovativo servizio gratuito dedicato alle fasce più deboli:

- Persone anziane non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale



- Persone con disabilità
- Persone che si trovano temporaneamente in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari

Il servizio offre la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello riguardanti la fornitura di acqua potabile:

- nuovi allacci
- sopralluoghi tecnici
- subentri
- disdette
- delucidazioni relative alla propria bolletta
- supporto nella compilazione della modulistica di BrianzAcque

Il **Servizio Sportello per non udenti** è un servizio di interpretariato che traduce un linguaggio visuale, la LIS – Lingua Italiana dei Segni – in una lingua parlata, in questo caso l'italiano, per permettere alle persone non udenti di comunicare in tempo reale anche in assenza di accompagnatori che svolgano per loro la funzione di interprete. E' un servizio di videocomunicazione destinato alle persone non udenti, che permette di collegare qualsiasi ufficio di sportello al cittadino con un Video Center dove operano gli interpreti LIS – Lingua Italiana dei Segni.

2.6.2 GLI SPORTELLI PER GLI UTENTI

BrianzAcque fornisce un servizio di assistenza sul territorio distribuito su 25 sportelli dedicati al trattamento di tutte le pratiche utente e per la gestione delle verifiche tecniche ritenute necessarie dal gestore o richieste dall'utente stesso.

L'utente può recarsi nello sportello di riferimento del proprio Comune di residenza o a quello territorialmente più confacente alle proprie esigenze per formulare nuove istanze di fornitura, disdetta etc., per fissare appuntamenti con tecnici di BrianzAcque, per trattare problematiche legate alle fatture o più semplicemente per avere informazioni in merito all'utenza.

L'elenco degli sportelli dedicati è il seguente:

SPORTELLI

AGRATE BRIANZA Via S.Paolo, 24 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Mercoledì 9.00 - 12.00	CAVENAGO DI BRIANZA Via Mazzini, 29 Tel. 800.005.191	Il primo Mercoledì lavorativo del mese 9.00 - 12.00	LISSONE Via Loreto, 25 Tel. 800.005.191	Martedì 8.30 - 12.30 Venerdì 11.00 - 12.30
ALBIATE Via Salvadori, 1 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Mercoledì 11.00 - 12.30	CERIANO LAGHETTO Via Roma, 18 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Martedì 11.00 - 12.30	MACHERIO Via Visconti di Modrone, 39 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Giovedì 11.00 - 12.30
ARCORE Via Monte Grappa, 5 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Venerdì 8.30 - 10.30	CESANO MADERNO Via Novara, 27/29 Tel. 800.005.191	Da Lunedì a Venerdì 8.30 - 16.30 Sabato 8.30 - 12.30	MEDA Via Mazzini, 12 Tel. 800.005.191	Martedì 8.30 - 10.30
BARLASSINA Piazza Cavour, 7 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Giovedì 9.00 - 12.00	CONCOREZZO Piazza della Pace, 2 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Il primo Martedì lavorativo del mese 9.00 - 12.00	MONZA Via Cremona, 4/A Tel. 039/2385258	Da Lunedì a Venerdì 9.00 - 12.30
BESANA IN BRIANZA Via Roma, 1 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Il primo e il terzo Venerdì del mese 9.00 - 12.00	CORNATE D'ADDA Via Volta, 29 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Il primo Giovedì lavorativo del mese 9.00 - 12.00	MUGGIÒ Via Cavour, 26 Tel. 800.005.191	Venerdì 8.30 - 10.30
BIASSONO Via S.Martino, 9 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Giovedì 8.30 - 10.30	DESIO Piazza Don Giussani, 4 Tel. 0362/225318	Lunedì-Giovedì 8.30 - 12.30	SEREGNO Via Palestro, 33 Tel. 0362/225217	Martedì-Giovedì 8.30 - 12.30
BOVISIO MASIAGO Via Volta, 3 Tel. 800.005.191	Venerdì 8.30 - 10.30	GIUSSANO Largo Europa, 10 Tel. 800.005.191	Lunedì-Mercoledì 8.30 - 12.30	SOVICO Piazza Frette, 4 Tel. 800.005.191	Mercoledì 8.30 - 10.30
CARATE BRIANZA Piazza C.Battisti, 1 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Venerdì 8.30 - 12.30	LENTATE SUL SEVESO Via Matteotti, 8 c/o Municipio Tel. 800.005.191	Martedì 9.00 - 12.00	VAREDO Via San Giuseppe, 13 Tel. 800.005.191	Venerdì 11.00 - 12.30
				VIMERCATE Via Mazzini, 41 c/o Villa Gussi Tel. 800.005.191	Venerdì 9.00 - 12.00

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale:

- tempo medio di attesa agli sportelli
- tempo massimo di attesa agli sportelli

Nel corso del 2016 il tempo medio di attesa agli sportelli rilevato è stato pari a 10 minuti ed è quello relativo allo Sportello di Monza in quanto unico dotato di sistema di rilevazione (per il 2017 sono stati adottati per tutti gli sportelli di BrianzAcque sistemi autonomi e/o condivisi con Gelsia per la rilevazione dei dati richiesti).

Il tempo medio rilevato di attesa agli sportelli \leq ai 20 minuti è stato pari all'83,64% dei casi mentre $>$ 20 minuti è stato pari al 16,36%.

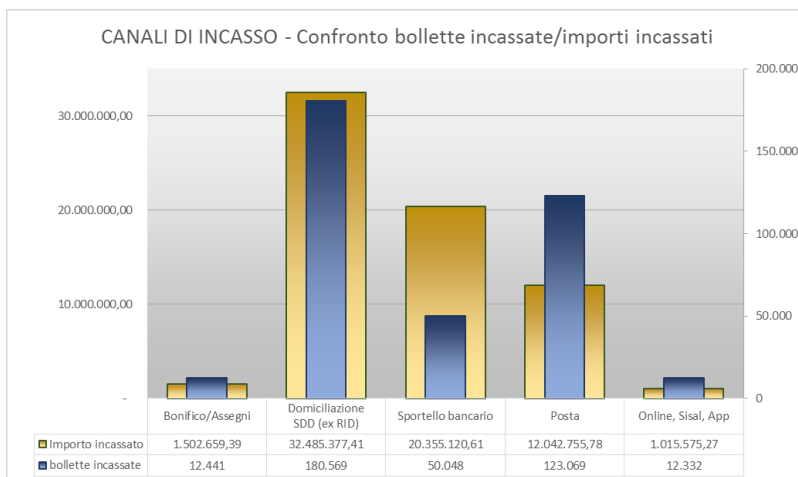
Il tempo massimo di attesa agli sportelli rilevato è stato pari al 97,48% entro lo standard mentre è stato pari al 2,52% fuori standard.

2.6.3 LE ABITUDINI DI PAGAMENTO DELL'UTENZA

Nel grafico a margine viene data evidenza delle abitudini di pagamento dell'utenza.

Per ogni modalità di pagamento sono messi a confronto il numero delle bollette incassate e l'importo complessivamente incassato.

Il periodo di riferimento degli incassi è l'anno solare 2016.



2.6.4 LA GESTIONE DELLA MOROSITA'

BrianzAcque adotta una procedura di recupero del credito caratterizzata da diverse azioni di sollecito prima di giungere all'azione di riduzione/sospensione del flusso idrico.

Lo scopo è quello di assicurarsi che l'utente abbia piena consapevolezza del proprio debito e delle azioni di recupero che possono essere intentate in seguito al reiterato mancato pagamento, così da tutelare tutti coloro che potrebbero aver semplicemente dimenticato di pagare.

Qualora, esperiti tutti i solleciti previsti, perdurasse la situazione di insolvenza, si procederà all'emissione di un ultimo avviso, con contestuale comunicazione di limitazione dell'erogazione della fornitura.

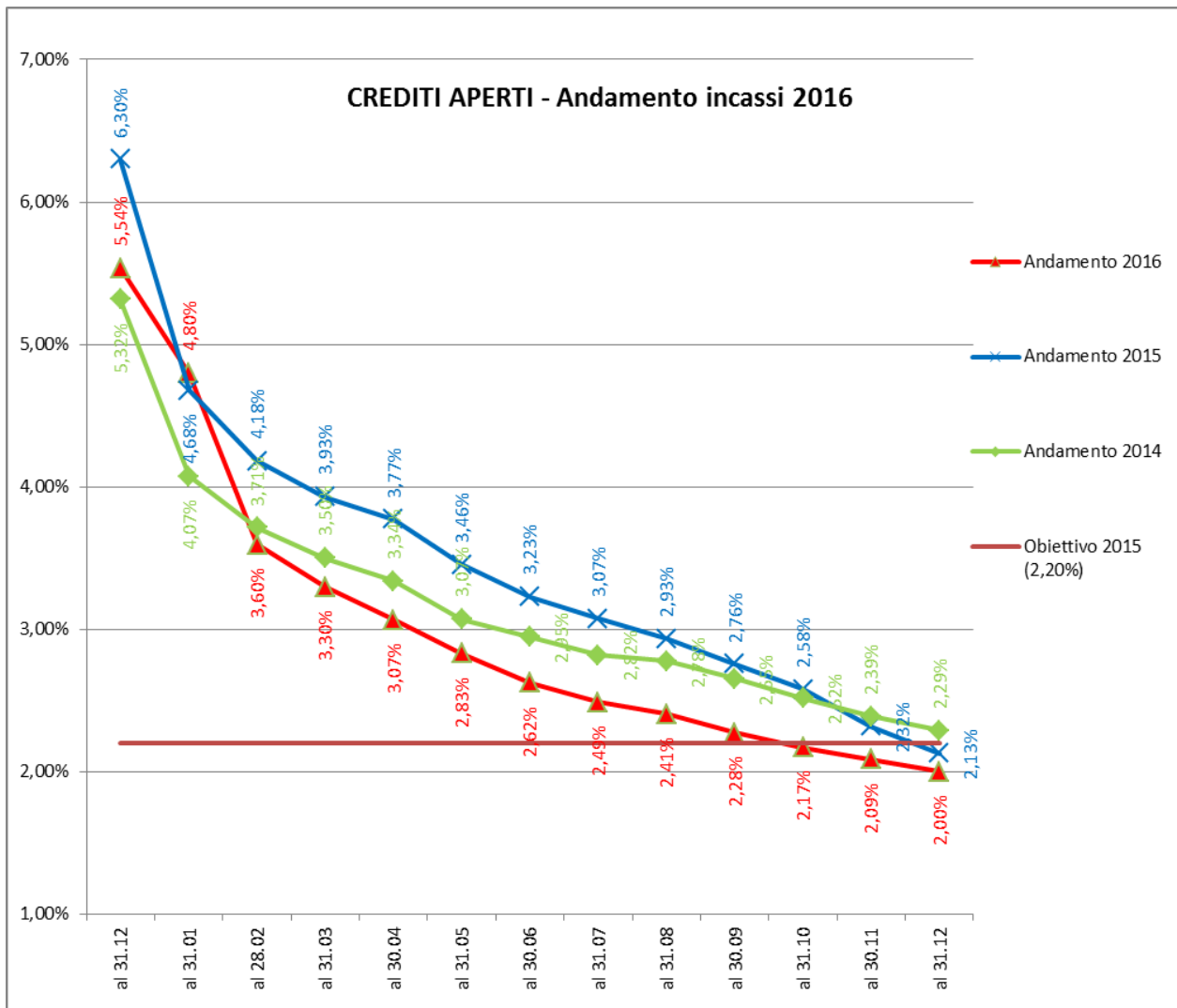
Il Gestore si impegna al ripristino del servizio entro due giorni feriali dal ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento dell'insoluto da parte dell'Utente.

In caso di contestazione relativa al pagamento di fatture, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale, sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la limitazione del servizio.

In ragione, quindi, di una costante azione di controllo del credito, l'indice di morosità nell'anno 2016 riferito a tutto il fatturato al 31.12.2015 si è attestato al 2,00%, con un miglioramento rispetto alle annualità 2014 (2,29%) e 2015 (2,13%), come evidenziato dalla tabella sottostante.

Al fine di garantire un confronto tra dati omogenei, il dato riportato, così come quelli a seguire, esclude i Comuni acquisiti dal Gruppo CAP nel corso dell'anno 2016.

Descrittore/Indicatore	2014	2015	2016
Indice di Morosità (% Importo Fatturato al 31.12/Anno Precedente	2,29 %	2,13 %	2,00 %



2.6.5 L'ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

Il servizio idrico integrato è remunerato da una tariffa determinata dall'AATO, o Ente di Governo d'Ambito, e approvata dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico.

La tariffa del SII costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato (art. 154 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante *Norme in materia ambientale*) ed è calcolata tenendo conto della qualità della risorsa idrica, del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti infrastrutturali necessari, nonché dei costi di gestione che le società erogatrici debbono sostenere per garantire la qualità del servizio.

La tariffa del servizio idrico integrato è, tuttavia, determinata secondo l'obiettivo costante del contenimento dei costi di gestione ed è quindi, per definizione, improntata all'efficientamento dei costi medesimi, in quanto la copertura degli stessi viene garantita all'interno dei parametri di efficientamento stabiliti dall'Autorità.

La capacità di rendere remunerativa la gestione di questo servizio dipende unicamente dalla capacità dell'impresa di ridurre i costi che sono alla base della definizione del corrispettivo, entro i limiti dettati dagli obblighi relativi al raggiungimento dei livelli dei servizi tecnici e gestionali. E',

tuttavia, fine ultimo del gestore in house il reinvestimento del profitto nella gestione e nel patrimonio della società allo scopo di massimizzarne gli obiettivi in termini di qualità del servizio reso all'utenza.

La tariffa del servizio idrico integrato è distinta e differenziata per ciascuno dei tre segmenti di servizio erogati: acquedotto, fognatura e depurazione.

La tariffa di acquedotto è differenziata a seconda del tipo di uso (es. domestico, agricolo, pubblico, industriale) e per fasce di consumo.

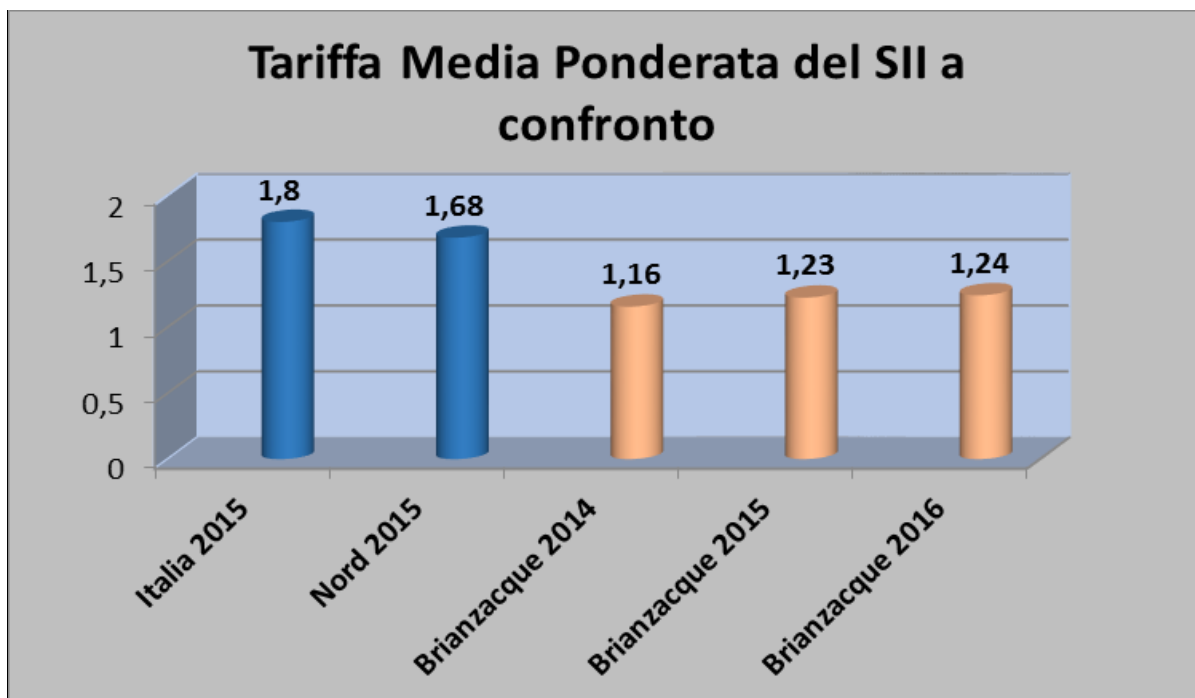
La tariffa di depurazione e di fognatura sono a loro volta differenziate a seconda del tipo di uso, civile o produttivo. L'uso produttivo prevede l'applicazione di coefficienti correlati alla qualità e quantità dell'acqua scaricata.

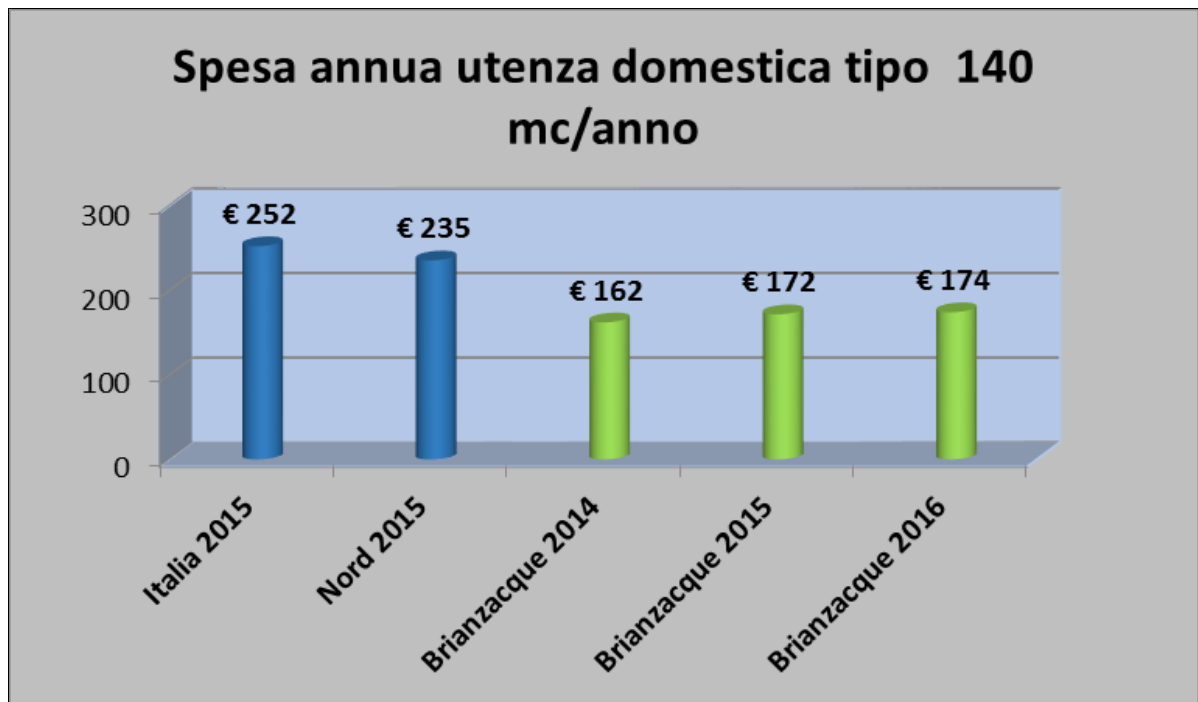
Di seguito riportiamo la tariffa media applicata da BrianzAcque nel periodo 2014-2016 nel proprio bacino d'utenza e le risultanze dell'ultima indagine condotta da Utilitatis per il 2015 e riportata nel Blue Book, guida organica sul SII in Italia, pubblicato a gennaio 2017.

L'analisi evidenzia che per un consumo annuo pari a 140 mc, un'utenza domestica composta da tre persone, nel 2015 ha pagato mediamente, in Italia, € 252/anno con un range che va dai 235 €/anno del Nord ai 286 €/anno del Centro Italia.

Nei grafici seguenti si riporta:

- la Tariffa media Ponderata (TMP) 2014-2016 iva inclusa applicata da BrianzAcque nel proprio bacino d'utenza raffrontata con la media nazionale e dell'area Nord Italia anno 2015;
- La spesa unitaria, €/mc iva inclusa, per l'utenza domestica tipo come sopra definita.





i grafici di cui sopra mettono, pertanto, in evidenza quanto segue:

- il livello della tariffa applicata da BriantAcque, comprensivo di Iva, è pari a € 1,24/mc nel 2016 e risulta inferiore alla media della propria area di riferimento, il Nord Italia appunto, con € 1,68/mc a fronte di una media nazionale di € 1,80/mc entrambe riferite al 2015;
- l'utenza tipo di BriantAcque sostiene un livello di spesa media pari, nel 2016, a € 174/annui e quindi inferiore ai 235 Euro del Nord e ai 252 Euro della media nazionale riferiti sempre al 2015 e ciò, nonostante un divario temporale e in termini di crescita tariffaria di 1 anno.

2.7 CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini condotte di Customer Satisfaction sono finalizzate a rilevare il livello di soddisfazione dei nostri utenti e individuare presso i nostri clienti i gap fra la qualità percepita e quella attesa, definendo le aree di forza e quelle di debolezza. Di seguito le interviste telefoniche condotte (metodologia CATI) sulla base di questionari strutturati.

		INTERVISTE
Totale interviste Customer Sat a utenze private e aziendali		1.011
TIPO CLIENTE:	Famiglie	711
	Operatori economici	274
	Aziende con scarico industriale	26
Totale Interviste che hanno chiamato il Pronto Intervento		301

Le risultanze delle indagini condotte hanno rilevato quanto segue:

Il **CSI complessivo** (Customer Satisfaction Index) di BrianzAcque, è in crescita e conferma il trend positivo degli ultimi anni: 87,7 nel 2010, 90,6 nel 2011, 90,9 nel 2013 e, ora, nel 2015, 93,3. Se analizziamo il dato per segmento di clientela, il CSI complessivo è pari a 92,5 per le famiglie, collocandosi, come nelle rilevazioni precedenti, al di sopra dello standard nazionale (83,6) e, per la prima volta dal 2010, al di sopra dello standard Nord Ovest (91,4). Presso gli operatori economici il CSI complessivo si conferma come in passato di poco superiore a quello delle famiglie (+1,8).

CSI parziali confermano i buoni risultati ottenuti rispetto a due anni fa, ed evidenziano un miglioramento di oltre due punti sia sull'area "prodotto/servizio" (CSI: 92,3, +2,7) che sull'area di "relazione" (CSI: 94,8, +2,1).

La soddisfazione "overall", il cosiddetto "giudizio di pancia", che riflette l'immagine dell'azienda nel vissuto dei clienti, è anch'esso in crescita, soprattutto per le utenze domestiche, e delinea un quadro positivo per BrianzAcque, con un voto medio totale pari a 7,9/10 e un voto medio delle famiglie pari a 8,0, valore superiore rispetto al Benchmark Italia ma anche al dato del Nord Ovest (7,7).

Il confronto con i dati rilevati nel 2013 sui singoli aspetti indagati, evidenzia un miglioramento generale su pressoché tutti gli aspetti ma soprattutto un forte balzo della soddisfazione nei confronti

del rapporto qualità/prezzo (da 81% a 88%, +7). Gli unici aspetti in calo sono la tempestività degli interventi di emergenza e la velocità di accesso agli sportelli.

SODDISFAZIONE GLOBALE "OVERALL"

	TOTALE CAMPIONE (base 1.011)	FAMIGLIE (base 711)	OPERATORI ECONOMICI (base 274)	INDUSTRIE (base 26)
Eccellenza (voti 9 e 10)	31%	34%	22%	46%
Bonta' (voto 8)	36%	34%	43%	23%
Sufficienza (voto 6 e 7)	25%	25%	25%	15%
Insufficienza (voti 1-5)	6%	5%	8%	12%
Media 2015	7,9%	8,0%	7,7%	7,8%
Media (2013)	7,8%	7,9%	7,8%	
Media (2011)	7,7%	7,7%	7,6%	

Confronto dei clienti "famiglie" con gli Standard di mercato

	STANDARD DI MERCATO		
	Brianzacque Famiglie	Nord ovest	Italia
Valore medio Soddisfazione Overall	8,0	7,7	7,2

2.8 I RECLAMI

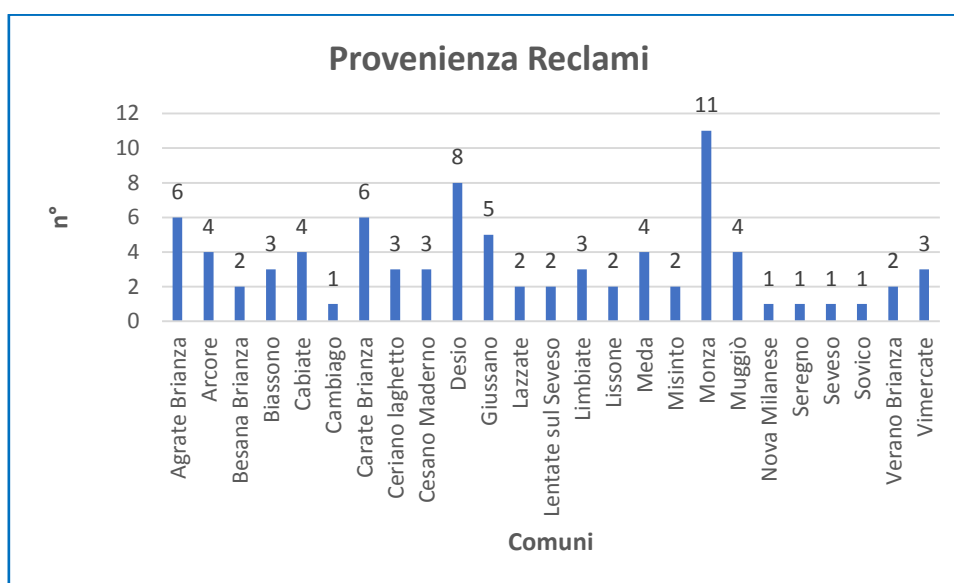
Nel corso del 2016 BrianzAcque ha ricevuto complessivamente 84 reclami (nel 2015 erano stati 35).

Tali reclami sono riferiti ai servizi gestiti nei Comuni del territorio della Provincia di Monza Brianza, che nel 2016 erano i seguenti: Acquedotto n. 29 , Fognatura n. 54 e Depurazione n. 3 (n° impianti).

N° di reclami per settore di competenza

<i>Acquedotto</i>	51
<i>Fognatura</i>	05
<i>Commerciale</i>	21
<i>Progettazione</i>	04
<i>Sistemi Informativi</i>	03

La tabella successiva evidenzia la ripartizione territoriale dei suddetti reclami 2016 per Comune di provenienza.

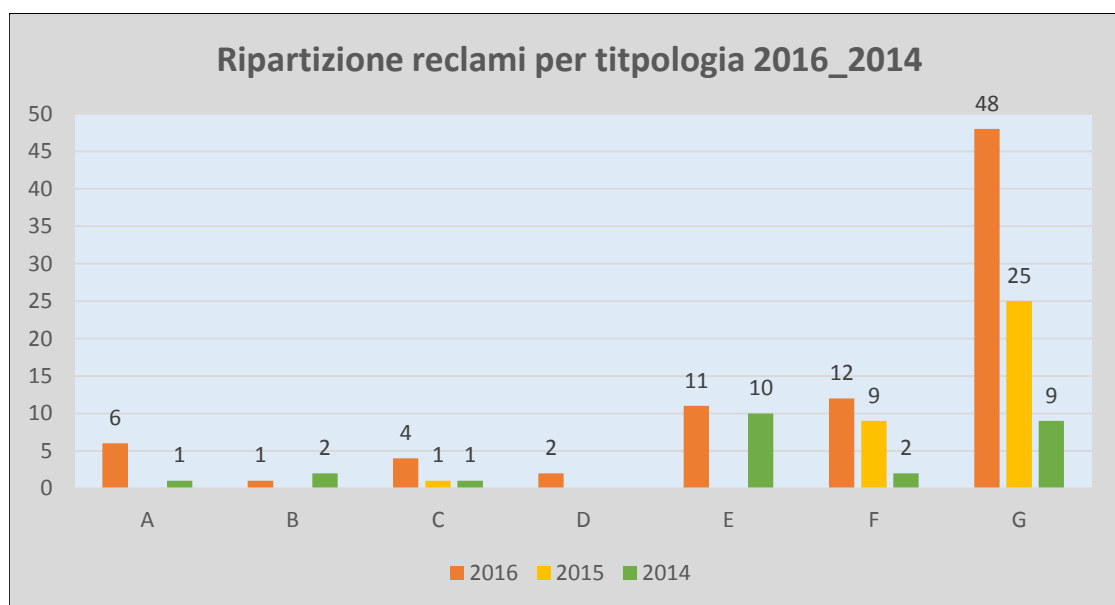


I reclami sono stati gestiti secondo i principi riportati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, adeguata, a decorrere dal 01 luglio 2016, alle disposizioni di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015. Per ogni reclamo è stato adottato un adeguato provvedimento atto alla risoluzione del problema, correggendo le eventuali irregolarità riscontrate e dandone tempestiva comunicazione al soggetto interessato.

L'analisi dei reclami pervenuti consente alla società di porre in essere le soluzioni atte a correggere e risolvere eventuali problemi sistemici e ricorrenti.

La tabella seguente evidenzia le tipologie di reclami ricevute nel triennio, la cui ripartizione percentuale è evidenziata nel grafico successivo.

	Ripartizione reclami per tipologia	2016	2015	2014
A	Ritardo nella risposta alle richieste scritte e ritardi su tempi di preventivazione	6		1
B	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	1		2
C	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	4	1	1
D	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	2		
E	Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura e Ritardo sui tempi attivazione/riattivazione del servizio	11		10
F	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)	12	9	2
G	Altri disservizi: (Consumi alti, disservizio n. verde, Rimborsi su fatture, Ritardo consegna fatture, cassette dell'acqua ecc.	48	25	9



Tempi di risposta ai reclami scritti

Anno	n° Reclami	Risposte entro 30 gg	%
2014	25	7	28%
2015	35	33	94,%
2016	84	83	99%

L'incremento del numero di reclami nel 2016 è in parte da ascrivere ai nuovi Comuni/servizi gestiti con decorrenza 01.01.2016 a seguito dell'operazione di acquisizione rami dal Gruppo Cap.

2.9 I FORNITORI

Gli standard qualitativi aziendali vengono perseguiti anche attraverso il fondamentale contributo dei fornitori; per questo motivo BrianzAcque pone particolare attenzione alle procedure di individuazione degli operatori economici ai quali affidare lavori, servizi e forniture.

Per l'individuazione degli affidatari di appalti di importo superiore alle soglie comunitarie viene generalmente utilizzata la "procedura aperta".

Per l'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie, BrianzAcque, impresa pubblica operante nei cosiddetti settori speciali, in ottemperanza alla vigente normativa in materia di appalti, ha adottato un proprio Regolamento.

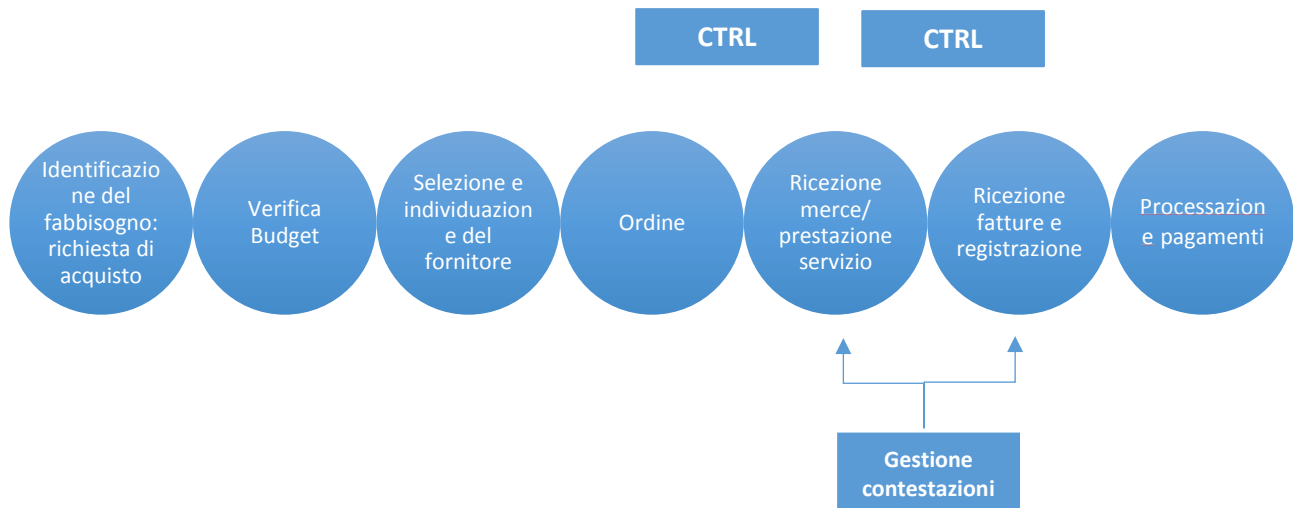
Il Regolamento è ispirato ai principi generali di buona amministrazione, efficienza, economicità, trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento e proporzionalità. Infatti, pur consentendo l'adozione di procedure sufficientemente snelle, idonee a soddisfare le esigenze dei Comuni soci in relazione alla celerità degli interventi da effettuarsi sulle infrastrutture del servizio idrico, risulta conforme ai principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza, imponendo, fra l'altro, che anche la fase di individuazione degli operatori economici da invitare a procedure "negoziate" debba garantire la partecipazione della più ampia platea di operatori del settore, tramite adozione di strumenti idonei a fornire adeguata pubblicità alle stesse.

Particolare attenzione viene inoltre posta, da parte dei Responsabili del Procedimento, alla verifica del possesso, per tutta la durata del contratto, dei requisiti sia di ordine generale che tecnico-organizzativo.

Per dare ancora maggiore riscontro ai principi di rotazione e parità di trattamento degli operatori economici è in fase di istituzione un Albo Fornitori da utilizzare per affidamenti di forniture e servizi di valore inferiore a € 40.000.

Attualmente, e sino all'istituzione del suddetto Albo, i fornitori sono soggetti a valutazione tramite assegnazione di punteggio, secondo una prima profilazione di tipo anagrafico (possesso certificazioni, dislocazione territoriale, gamma prodotti/servizi, assistenza tecnica post acquisto...) e una seconda profilazione, riservata ai fornitori affidatari di almeno una fornitura/servizio, basata sul servizio/fornitura resi (non conformità, puntualità nella consegna, rispetto note tecniche di fornitura...).

SUPPLY CHAIN



	2014	2015	2016	Totali
Totalità ordini emessi per anno	2.591	3.074	2.848	8.513
Fornitori che hanno avuto almeno un contratto/ordine nell'anno	657	766	738	2.161
Fornitori rivalutati per importi complessivi > euro 10.000	25	3	40	68
Non conformità rilevate sui fornitori	3	4	3	10
Sospensione del contratto/ordine indotte da non conformità	-	-	-	-
Numero nuovi fornitori inseriti in gestionale aziendale	274	304	289	867
Annullamento del contratto/ordine indotto da non conformità	-	1	1	2
Ordini effettuati su piattaforma elettronica MEPA	-	14	23	37
Procedure a evidenza pubblica/affidamenti diretti	59%	69%	66%	66%
Lavori affidati a fornitori (senza distinzione geografica)	importo 9.053.545 N. Ordini 82	15.998.831 145	15.173.367 451	40.225.742 678
Lavori affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	importo 6.170.876 N. Ordini 72	4.413.318 121	11.691.985 260	35.962.371 453
Servizi affidati ai fornitori (senza distinzione geografica)	importo 10.639.669 N. Ordini 474	12.896.992 1.248	12.425.710 991	35.962.371 2.713
Servizi affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	importo 6.738.542 N. Ordini 397	1.231.361 1.070	7.752.531 846	17.583.125 2.313
Forniture affidati ai fornitori (senza distinzione geografica)	importo 4.375.583 N. Ordini 281	6.600.050 305	6.607.492 889	17.583.125 1.475
Forniture affidate ai fornitori operanti sul territorio regionale	importo 3.423.709 N. Ordini 224	4.627.767 246	3.077.271 703	11.128.747 1.173
Lavori/Servizi/Forniture triennio	24.068.797	35.495.872	34.206.568	93.771.237

2.9.1 LA RESPONSABILITA' SOCIALE E AMBIENTALE DEI FORNITORI

Allo scopo di assicurare il rispetto da parte degli appaltatori dei principi etici aziendali, basati sui concetti di onestà, correttezza, rispetto della persona, valorizzazione del personale, trasparenza e



completezza dell'informazione, collaborazione leale, qualità dei servizi e dei prodotti, viene inserito nei contratti uno specifico richiamo al Codice Etico aziendale.

BrianzAcque considera infatti i suoi fornitori come **partner strategici nel progetto di crescita della Società**. Per questo nella selezione e valutazione dei fornitori, oltre a verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa e il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa, pone particolare attenzione all'ottemperanza al codice etico della società. Nella gestione dei contratti BrianzAcque garantisce efficienza, economicità, neutralità e **non** discriminazione negli approvvigionamenti e diffonde il proprio Codice Etico che, all'interno del paragrafo "Relazioni con i fornitori" orienta il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici al rispetto dei suddetti principi di imparzialità, economicità, trasparenza lealtà e correttezza, evitando e segnalando tutti quei rapporti che possano generare vantaggi personali, conflitti di interesse o patologie di processo.

La violazione anche di una sola delle disposizioni contenute nel Codice Etico dà facoltà alla Stazione Appaltante di risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto sottoscritto.

2.9.2 SICUREZZA NEI CANTIERI

La gestione della sicurezza nei cantieri

BrianzAcque ha sempre posto particolare enfasi alle problematiche in materia di sicurezza e prevenzione, ottemperando alle vigenti disposizioni normative in materia di gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro attraverso la nomina delle figure richieste: il RSPP e il Servizio di Prevenzione e Protezione (Art. 17 del D.Lgs 81/08).

Attualmente BrianzAcque opera secondo i principi della certificazione di sicurezza OHSAS 18001 non solo negli ambiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro relativi ai propri dipendenti ma anche nella gestione dei lavori appaltati a terzi, il cui obiettivo generale consiste nel supportare e promuovere buone prassi in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori, sia internamente che esternamente all'organizzazione che la adotta.

Un sistema di questo tipo consente, quindi, ad ogni organizzazione di sviluppare una politica per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori, intraprendere le azioni necessarie al miglioramento delle prestazioni, e dimostrare la conformità del sistema stesso ai requisiti stabiliti nella norma, nella politica e nella normativa applicabile riducendo i rischi legati alla mancanza del controllo dei requisiti normativi applicabili sia per sé che per le aziende fornitrici.

Dal 2012 è stata progressivamente internalizzata anche l'attività di Coordinamento della Sicurezza nei cantieri (Titolo IV Cantieri temporanei o mobili del D.Lgs 81/08), con la conseguente riduzione dei costi consulenziali e con l'ampliamento della professionalità dei dipendenti/tecnici interni. Lo stretto coordinamento tra le altre figure professionali individuate internamente in azienda, quali i RUP e i Direttori Lavori, con i Coordinatori della Sicurezza in fase di Progettazione (CSP) e in fase di Esecuzione (CSE) di BrianzAcque, oltre a consentire un preciso adempimento agli obblighi di cui al Titolo IV del D.Lgs. 81/08 ha sensibilmente migliorato la gestione delle problematiche di sicurezza negli appalti.

La verifica dell'intera attività viene effettuata a partire dalla fase di approvvigionamento/individuazione dell'appaltatore e prosegue nella fase di esecuzione dei lavori attraverso una capillare attività di controllo.

La gestione dei lavori in luoghi sospetti di inquinamento o confinati



Analogamente a quanto attuato per i ruoli di CSP/CSE, BrianzAcque ha internalizzato, a partire dal 2013, tutto il processo di gestione dei lavori in luoghi sospetti di inquinamento o confinati, formando le figure previste dal DPR 177/2011.

Al fine di garantire le attività di presidio e di controllo da parte del committente, BrianzAcque assicura una costante attività formativa ed informativa supportata dal Servizio di Prevenzione e Protezione, che provvede ai necessari aggiornamenti ed approfondimenti legislativi e che promuove incontri e scambi di informazioni tra tutti gli attori coinvolti nelle problematiche di gestione dei cantieri, di esecuzioni di interventi manutentivi, di forniture in opera, coinvolgendo oltre ai tecnici ed operatori dei settori aziendali anche appaltatori e fornitori esterni.

2.10 IL RAPPORTO CON LE COMUNITA' LOCALI E I MEDIA

BrianzAcque ha costruito negli anni una forte radicalizzazione con il territorio in cui opera, principalmente attraverso iniziative di educazione ambientale e progetti di sensibilizzazione della risorsa idrica, promuovendo l'uso dell'acqua di rete nelle scuole e nella ristorazione e promuovendo la cultura della preservazione della risorsa idrica e della lotta agli sprechi.

BrianzAcque predilige una comunicazione rivolta ai cittadini e lo fa attraverso la mediazione delle testate giornalistiche di Monza e Brianza. Nel 2016 sono 75 gli articoli prodotti dall'azienda e 1.662 le notizie che hanno trattato l'argomento "BrianzAcque". Nel prospetto che segue il raffronto con le annualità precedenti.

	2014	2015	2016
ARTICOLI PRODOTTI	37	76	75
NOTIZIE SU BRIANZACQUE	1029	1307	1662

L'azienda ha, altresì, organizzato 8 conferenze stampa, coinvolgendo gli stakeholder e i media locali, finalizzate alla comunicazione alla cittadinanza di iniziative o interventi infrastrutturali realizzati dalla società. Segnaliamo a tale proposito la conferenza stampa del 6 agosto 2016 indetta per il completamento di una prima parte del progetto "Il cantiere che cambia il quartiere", intervento di riqualificazione del depuratore di San Rocco e delle vasche di ossidazione. L'evento verteva sulla conclusione della copertura della prima vasca di sedimentazione primaria e ha coinvolto, oltre agli stakeholder istituzionali e ai giornalisti, il Comitato del quartiere San Rocco di Monza, principale destinatario del progetto finalizzato all'eliminazione dei miasmi e all'adeguamento dell'impianto ai limiti di scarico imposti da Regione Lombardia.

La comunicazione di BrianzAcque con i propri stakeholder passa anche attraverso Il sito Internet www.BrianzAcque.it, passato dalle 52.119 sessioni del 2015 alle 93.083 sessioni dell'anno 2016 con una media di 4,72 pagine viste per sessione e una durata media di sessione di 3 minuti. Nella homepage l'utente ha la possibilità di leggere le news e gli eventi che coinvolgono l'azienda. Sono diversi i target cui il sito internet si rivolge: cittadini, aziende, istituzioni e fornitori. Nello specifico i cittadini hanno l'opportunità di verificare la qualità dell'acqua erogata nel proprio comune, individuare l'ubicazione dei chioschi di H2O e informarsi riguardo ai servizi a loro destinati. Le aziende che consultano il sito possono, invece, trovare indicazioni riguardo agli allacciamenti, agli scarichi industriali e alla tariffazione. Il website, infine, permette una comunicazione diretta anche con i soci, attraverso apposite aree riservate.

Maggiori dettagli su alcune delle iniziative promosse sul territorio sono riportate al paragrafo 1.9.

3 L'ATTIVITA' E IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

BrianzAcque ha sempre avuto come obiettivo quello di evolversi all'interno del proprio contesto territoriale al fine di diventare per i propri portatori di interesse un punto di riferimento per la gestione ambientale delle problematiche legate al ciclo integrato dell'acqua, grazie al continuo impegno nei confronti dell'ambiente e della cultura della salute e sicurezza sul lavoro.

3.1 INVESTIMENTI E INFRASTRUTTURE

A decorrere dalla data di affidamento l'impegno di BrianzAcque si è concentrato nel raccogliere, ove possibile, tutti dati provenienti dalle società patrimoniali e dai precedenti gestori, al fine di ottenere una fotografia dello stato di fatto e procedere quindi alla programmazione ed esecuzione di tutte quelle attività volte a colmare il divario di conoscenza delle infrastrutture.

Nel primo Piano di Investimenti allegato al Piano d'Ambito provinciale (2014-2017) gli interventi erano per lo più finalizzati a risolvere le criticità legate all'assenza di rete fognaria a servizio di porzioni di territorio nonché alla dismissione degli scarichi in corpo idrico superficiale, entrambe oggetto della procedura d'infrazione n°2034/09 avviata dalla Commissione Europea per il mancato rispetto degli obblighi previsti dalla Direttiva 91/271/CEE, recepita dall'Italia con il D. Lgs. 152/2006. Al riguardo si può affermare che alla fine dell'anno 2015 tutti gli interventi oggetto di infrazione sono stati risolti.

La prassi prevede che il ciclo di pianificazione degli interventi venga verificato e integrato ogni due anni. Seguendo questa logica, nel 2016 è stato messo a punto il Piano di Investimenti 2016-2019 la cui pianificazione ha risposto ai seguenti obiettivi:

Servizio di pubblico acquedotto

Considerato il valore intrinseco della risorsa idrica da destinarsi ad uso idropotabile, sono state messe in atto le misure necessarie a garantirne la tutela e la preservazione, nonché quelle volte a favorire il riuso ed il risparmio di tale risorsa. In quest'ottica nel 2016 sono stati realizzati o sono tutt'ora in corso interventi inerenti al servizio di captazione, adduzione, e distribuzione di acqua ad usi civili, intesi sia come manutenzioni straordinarie, sia come realizzazione di nuove opere asservite al soddisfacimento del fabbisogno idropotabile (nuovi pozzi di captazione). A seconda degli usi a cui sarà destinata l'acqua emunta, sono state captate diverse falde riconducibili a vari acquiferi, riservando gli acquiferi profondi e protetti prioritariamente ad uso potabile o comunque destinati a consumo umano. Da ultimo, in ottica di preservazione della risorsa e di soddisfazione dell'utenza, si sono attuati interventi di rinnovamento delle condotte e si è messa in atto una campagna di riduzione delle perdite di acqua potabile lungo la rete di adduzione.

Servizio di pubblica fognatura

In considerazione di quanto imposto dalle normative comunitarie e nazionali vigenti, BrianzAcque ha ritenuto prioritario, al fine di garantire una maggiore tutela ambientale:

- il completamento della rete di pubblica fognatura in aree appartenenti agli agglomerati che a seguito di indagini e segnalazioni sono risultate sprovviste di tale servizio;
- la dismissione di scarichi di terminali di pubblica fognatura recapitanti acque reflue urbane direttamente in ambiente, senza previo trattamento depurativo. Per tali scarichi dismessi (o riconvertiti ad altra funzione, es. sfioratori di piena), si è previsto che le portate dei reflui ivi

- recapitate in tempo asciutto siano convogliate ad un impianto di depurazione così da essere sottoposte ad idoneo sistema di trattamento depurativo;
- garantire la piena funzionalità delle reti fognarie già esistenti. In caso le reti si trovino attualmente in uno stato di vetustà e compromissione tale da non garantirne il corretto funzionamento o la tenuta idraulica delle tubazioni, sono stati messi in atto interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, al fine di sanare le criticità esistenti;
 - alleggerire l'impatto delle portate di acqua meteorica all'interno della fognatura durante gli eventi piovosi particolarmente intensi che tipicamente sono causa di malfunzionamenti della rete e degli impianti di depurazione a cui i reflui sono convogliati, in quanto tali impianti si trovano a dover gestire reflui in ingresso caratterizzati da alte portate e basso carico organico, necessario alle popolazioni batteriche utilizzate all'interno del processo di depurazione biologica. L'obiettivo viene perseguito attraverso la realizzazione:
 - o di vasche volano di contenimento dell'acqua meteorica in eccesso rispetto alla capacità di smaltimento della rete fognaria durante gli eventi pluviometrici intensi;
 - o di reti di raccolta separate, in modo da addurre a depurazione solo acque che realmente necessitano dei trattamenti depurativi, e smaltire in loco (in suolo tramite pozzi perdenti, o in Corsi Idrici Superficiali) le acque non contaminate.

Servizio di depurazione

Al fine di garantire il rispetto dei limiti allo scarico delle acque reflue urbane depurate dagli impianti di trattamento, imposti dalle vigenti normative, sono stati messi in atto interventi necessari a rendere il processo depurativo quanto più efficiente possibile, in particolare per quanto riguarda i principali parametri responsabili di fenomeni di eutrofizzazione. Inoltre sono state adottate procedure più adeguate per una corretta gestione degli impianti, oltre a periodiche manutenzioni ordinarie e straordinarie alle opere esistenti, per garantirne un funzionamento ottimale.

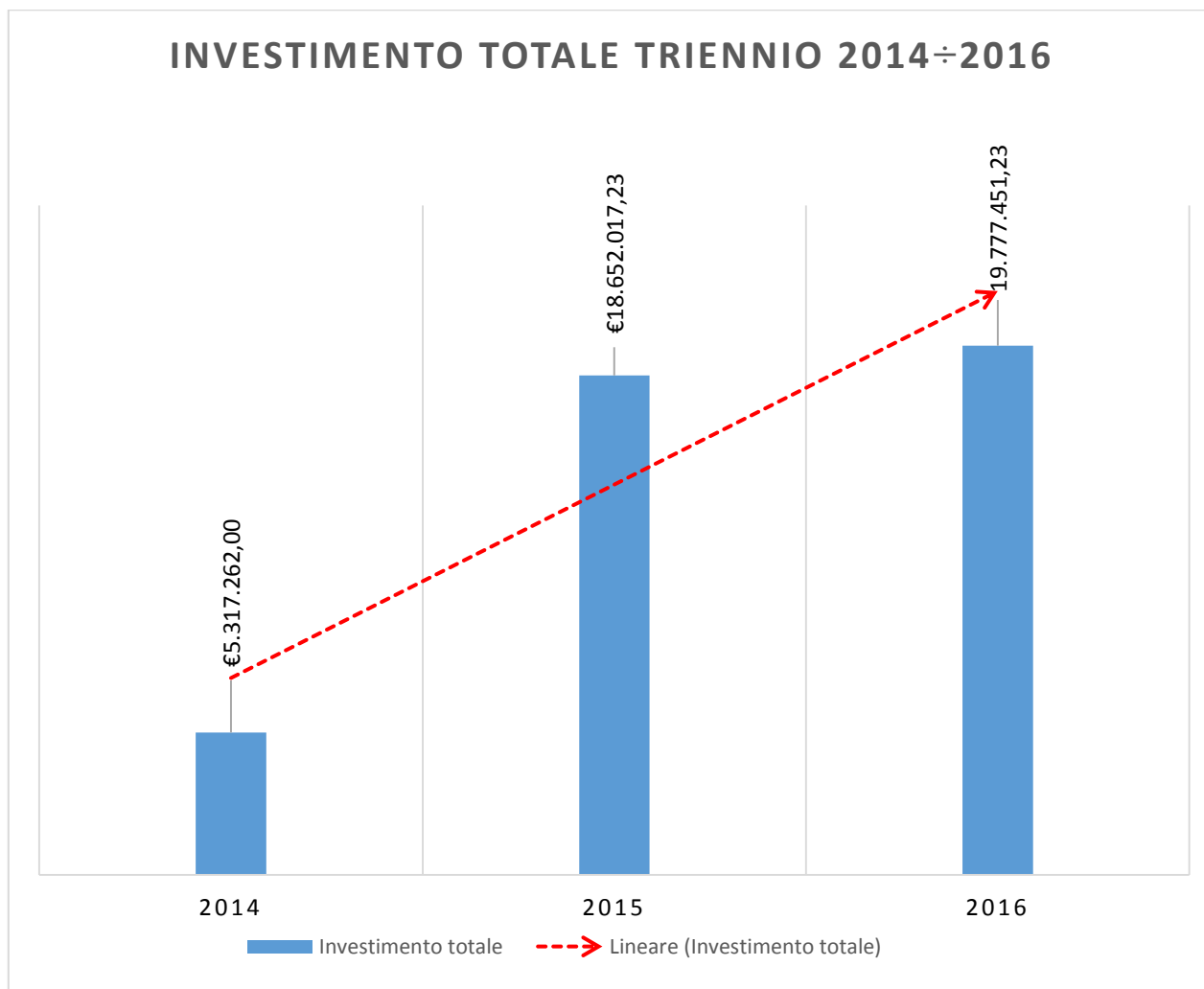
Rilievo e informatizzazione reti

Al fine di pianificare al meglio gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché l'esecuzione di nuove infrastrutture a servizio del S.I.I, grande impegno è stato riservato alla piena conoscenza della rete, sia acquedottistica che fognaria. Sono infatti state messe in atto campagne mirate di rilievo e informatizzazione; l'ottimizzazione della scelta tecnica passa necessariamente attraverso la conoscenza dello stato di conservazione nonché del funzionamento della rete, per questo BrianzAcque ha implementato e sta completando i rilievi, le videoispezioni e la modellazione idraulica delle reti di acquedotto e fognatura.

La modellazione idraulica permette infatti di simulare l'effetto delle varie soluzioni tecniche possibili sulla rete esistente giungendo all'ottimizzazione delle stesse.

Nel prossimo quadriennio con il completamento delle suddette attività, per tutti i 55 comuni in gestione, sarà possibile pervenire alla predisposizione di un "Piano Fognario" e di un "Piano Idrico" dell'intero complesso delle reti fognarie e acquedottistiche presenti sul territorio (Fognature Comunali + Collettori Intercomunali + Interconnessioni con il Reticolo Idrico Superficiale, acquedotto, pozzi di captazione, serbatoi, ecc.) così da avere una visione globale dei problemi da risolvere e poter individuare i conseguenti interventi di riabilitazione definendone la priorità nonché il relativo costo.

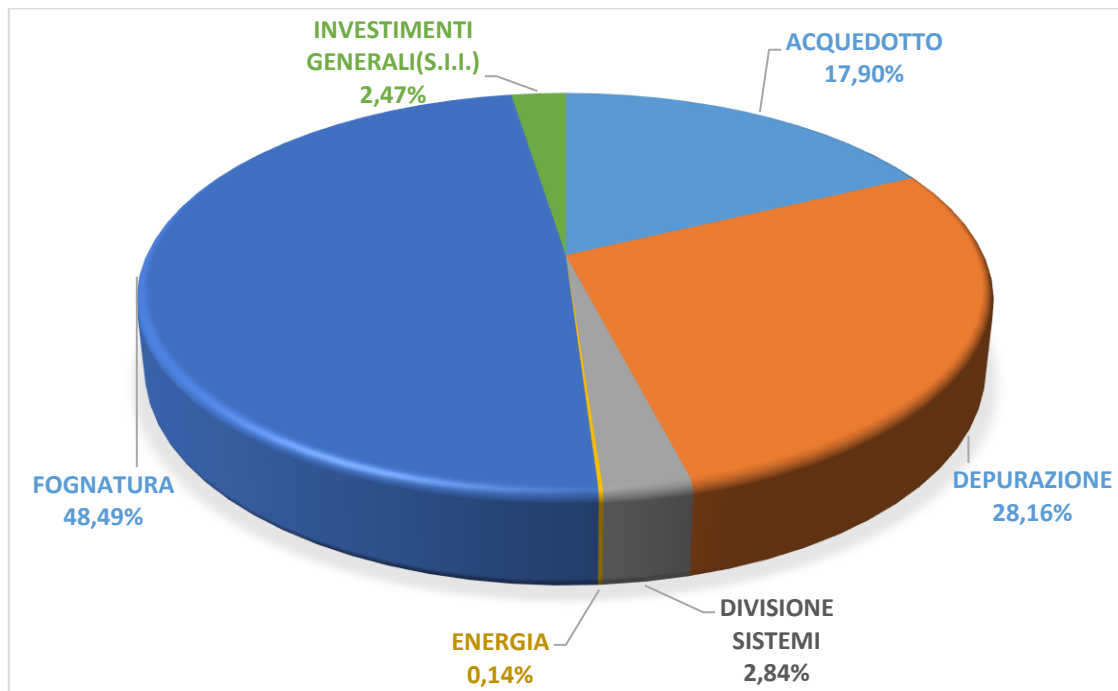
Nel grafico seguente si riportano in sintesi gli investimenti realizzati complessivamente da BrianzAcque nel triennio 2014 – 2016 dal quale risulta evidente l'incremento della spesa per investimenti a seguito approfondimento della conoscenza delle infrastrutture acquisite dalle società patrimoniali e da altri gestori.



Andamento Investimenti triennio 2014÷2016 (ATO Monza e Brianza + Milano)

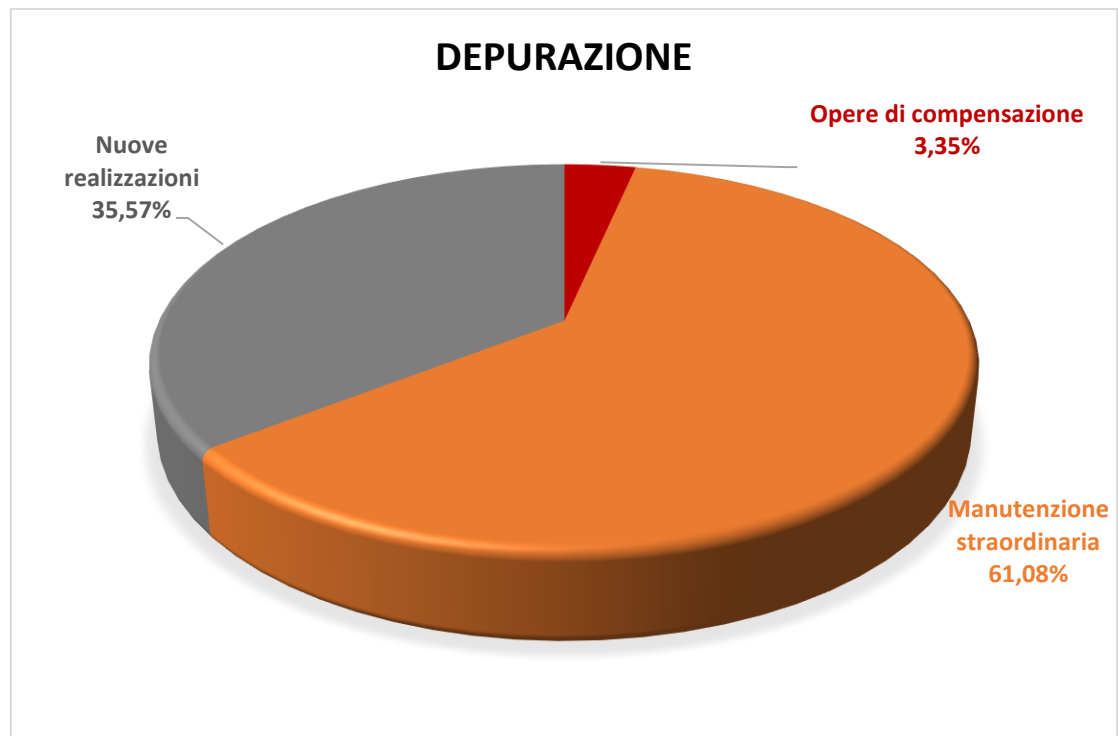
Per quanto concerne l'esercizio 2016, BrianzAcque ha investito circa 19,8 milioni di euro per interventi di varia natura e portata, così ripartiti: il 95% circa degli investimenti è riferito ai 3 segmenti di servizio che compongono il Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), il restante 5% è stato ripartito tra investimenti di carattere generale (2,47%), sistemi informatici (2,84%) ed energia (0,14%).

I grafici che seguono mostrano, relativamente agli investimenti realizzati nel 2016 per ciascun segmento di servizio (depurazione, acquedotto e fognatura), la suddivisione per tipologia di intervento.

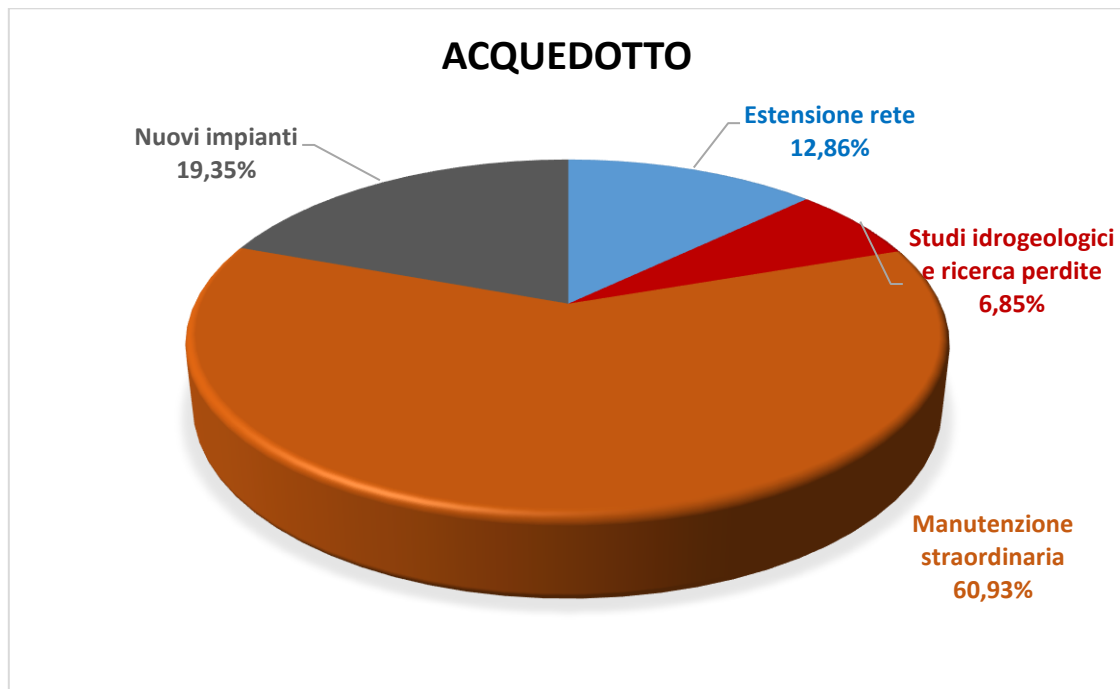


Investimento Totale 2016 (ATO Monza e Brianza + Milano)

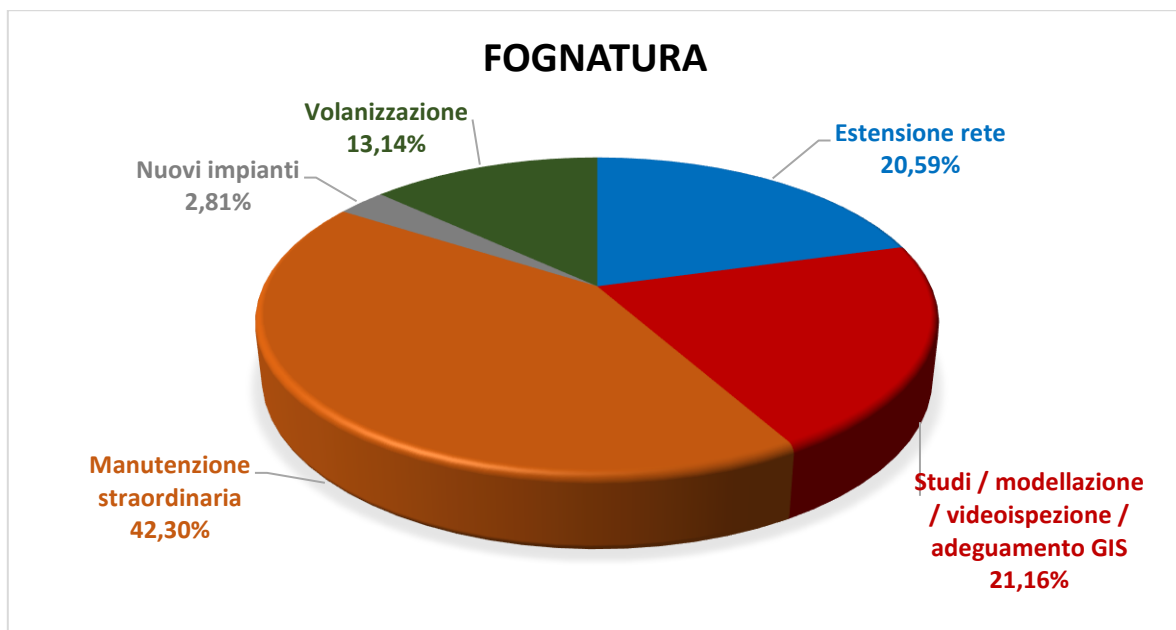
I grafici che seguono mostrano, relativamente agli investimenti realizzati nel 2016 per ciascun segmento di servizio (depurazione, acquedotto e fognatura), la suddivisione per tipologia di intervento.



Depurazione – Ripartizione investimento totale 2016 (ATO Monza e Brianza + Milano)



Acquedotto – Ripartizione investimento totale 2016 (ATO Monza e Brianza + Milano)



Fognatura – Ripartizione investimento totale 2016 (ATO Monza e Brianza + Milano)

Tra le opere relative alla realizzazione di grandi infrastrutture, nell'anno 2016 si citano le seguenti:

Lavori realizzazione vasca volano Nova Milanese (via per Cinisello)

Intervento di valenza strategica iniziato nel corso dell'anno 2016 che costituisce un'importantissima opera di pubblica utilità, individuata tra quelle prioritarie e urgenti, nell'ambito di uno studio generale

sulla funzionalità idraulica della rete dei collettori fognari facenti capo all'impianto di depurazione di San Rocco di Monza. L'opera, di fatto, costituisce il presupposto essenziale per eliminare i gravissimi e ripetuti episodi di esondazione che si verificano nel Comune di Nova, in occasione degli eventi pluviometrici ormai sempre più intensi a fronte dei cambiamenti climatici in atto.

La vasca, un parallelepipedo di 72 metri per 70, profondo 8,8 metri con un volume utile di 44 mila metri cubi d'invaso, è stata, infatti, progettata con lo scopo specifico di perseguire i seguenti obiettivi principali:

1. garantire un recapito delle portate fognarie in condizioni di piena della rete comunale di Nova Milanese, in modo da ridurre drasticamente i gravi e frequenti fenomeni di esondazione in Nova;
2. alleggerire il sovraccarico idraulico del collettore "Principale Monza - Muggiò", riducendone il rischio di funzionamento in pressione, migliorando quindi la capacità di collettamento, con benefici che si estendono anche al territorio dei Comuni di Muggiò e Monza.

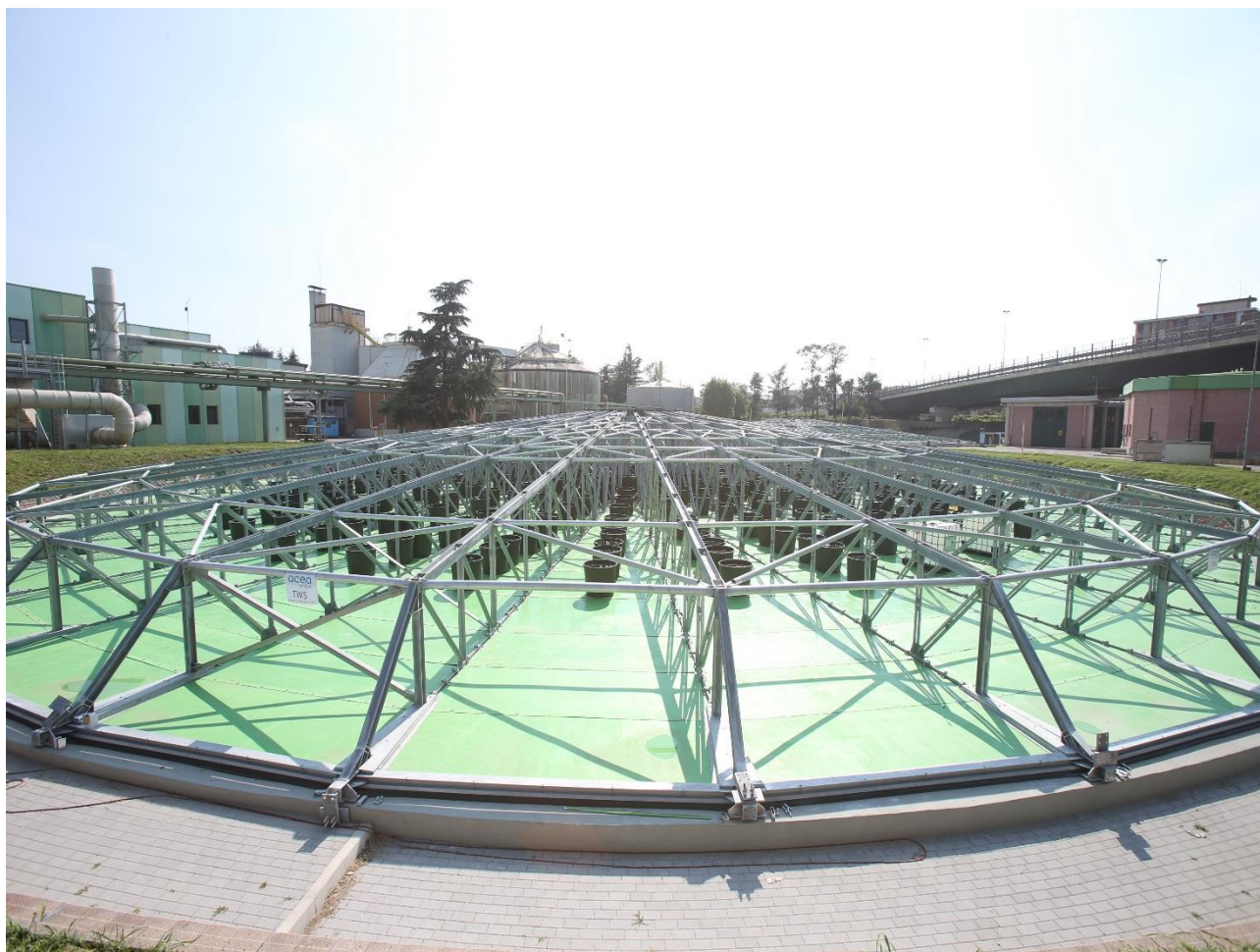
Alla fine dell'anno 2016 sono stati completati gli scavi e le opere provvisorie di sostegno degli stessi. La fine lavori e la messa in funzione dell'opera è prevista per la prima metà del 2018.

Lavori di manutenzione straordinaria del comparto di ossidazione

Nel 2016 è proseguita la riqualificazione della sezione di ossidazione biologica, cuore dell'impianto di Monza, che si concretizzerà con l'applicazione alle 16 vasche della tecnologia cosiddetta "a fasi alternate". Una trasformazione che massimizzerà le prestazioni minimizzando i costi energetici con un risparmio valutabile attorno ai 700 mila euro all'anno, ma soprattutto che consentirà di rispettare i limiti allo scarico più restrittivi imposti dal nuovo regolamento di Regione Lombardia. In particolare, l'intervento prevede la sostituzione di tutte le attuali apparecchiature, risalenti agli anni Settanta e ormai superate, con nuovi sistemi di adduzione dell'ossigeno alle vasche e con strumentazioni e software specifici. Al posto dei 4 ventilatori che oggi immettono ossigeno nei sedici invasi rettangolari, profondi 5 metri, saranno introdotti dei compressori e un sistema di diffusione in grado di distribuire una più alta concentrazione di ossigeno nelle vasche, garantendo così una maggiore efficienza nel trattamento biologico. L'ottimizzazione del comparto permetterà di ridurre i valori di azoto totale. La tecnologia utilizzata è già stata adottata con successo in analoghi impianti in Italia.

Copertura delle vasche di decantazione primaria

Per risolvere il problema delle esalazioni moleste che colpiscono i dintorni del depuratore, BrianzAcque ha avviato i lavori di copertura dei due grandi sedimentatori circolari di diametro pari a 60 e 52 metri, situati all'aperto, al cui interno vengono separati i fanghi misti. Il progetto prevede che gli invasi, profondi 6,5 metri, con una superficie totale a contatto con l'aria di circa 5.000 metri quadrati, vengano chiusi e sigillati con una struttura a raso in vetroresina, sostenuta da travi reticolari radiali a vista di acciaio zincato. Dentro gli edifici, l'aria verrà aspirata e trattata con un sistema di biofiltri in grado di assorbire i miasmi maleodoranti prima che vengano immessi in atmosfera. Ad intervento concluso, quelle monzesi risulteranno le vasche coperte più grandi d'Italia e tra le più grandi d'Europa. Il completamento dei lavori è previsto per il 2017.



Copertura prima vasca di decantazione primaria

Realizzazione pozzo acquedotto Boscherona n.1

Nel corso del 2016 sono terminati i lavori di realizzazione del pozzo “Boscherona 1” a Monza. L'intervento ha avuto per oggetto la realizzazione delle opere civili ed elettromeccaniche relative al nuovo pozzo idropotabile ed alla rete di distribuzione acquedottistica ad esso connessa, da via Tagliamento a via Lario. Le opere previste nascono per fronteggiare le problematiche concernenti il potenziamento e l'adeguamento delle fonti di approvvigionamento idrico nell'area alla periferia ovest di Monza, soprattutto in funzione dei recenti sviluppi urbanistici della zona in oggetto.

Il pozzo realizzato fa parte del Campo Pozzi Boscherona di prossima realizzazione, composto nel complesso da n°4 pozzi e 1 serbatoio.

La tabella che segue riporta, per settore e per tipologia, gli investimenti realizzati da BrianzAcque nell'anno 2016 nell'intero territorio servito.

Settore	Classe di intervento	Realizzato 2016
Fognatura	Estensione rete	1.974.528,77
	Manutenzione straordinaria	4.056.734,42
	Studi / Piani Fognari	2.029.795,31
	Nuovi impianti	269.453,38
	Volanizzazioni	1.260.018,54
Acquedotto	Estensione rete	453.691,73
	Studi / ricerca perdite idriche	243.356,16
	Manutenzione straordinaria	2.160.394,37
	Nuovi impianti	682.499,31
Depurazione	Manutenzione straordinaria	3.401.079,93
	Nuovi impianti	1.980.956,87
	Opere di compensazione	186.453,95
Sistemi informativi	Hardware	371.180,26
	Software	190.560,97
Energia	Razionalizzazione dei consumi energetici	28.500,00
Investimenti generali S.I.I.	Ristrutturazione sedi	42.589,20
	Attrezzature diverse sedi	445.658,06
		19.777.451,23

Complessivamente per l'anno 2016 sono stati, pertanto, realizzati investimenti per 19,8 milioni di Euro pari a circa 23 euro per abitante del territorio servito.

3.2 LA POLITICA AMBIENTALE DI BRIANZACQUE – RELAZIONE AMBIENTALE

La protezione ambientale è uno degli elementi cardine della missione di BrianzAcque.

L'impegno verso la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto della normativa ambientale e il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali ed energetiche sono argomenti fondanti della Politica aziendale.

BrianzAcque ritiene che le Certificazioni (in particolare quella ambientale ed energetica) siano uno strumento fondamentale di governo aziendale; infatti le attività di certificazione hanno aiutato e continuano ad aiutare BrianzAcque a migliorare:

- Un maggiore presidio della normativa applicabile
- La misura delle prestazioni ed il monitoraggio del loro andamento nel tempo
- Una maggiore capacità di misurazione ed analisi dei problemi e la definizione di azioni correttive su basi oggettive di criticità
- La definizione di piani formativi e di crescita delle competenze, attraverso l'analisi sistematica delle criticità e competenze necessarie.

Nell'ottica di una gestione attenta e sostenibile delle proprie attività BrianzAcque opera secondo le seguenti priorità:

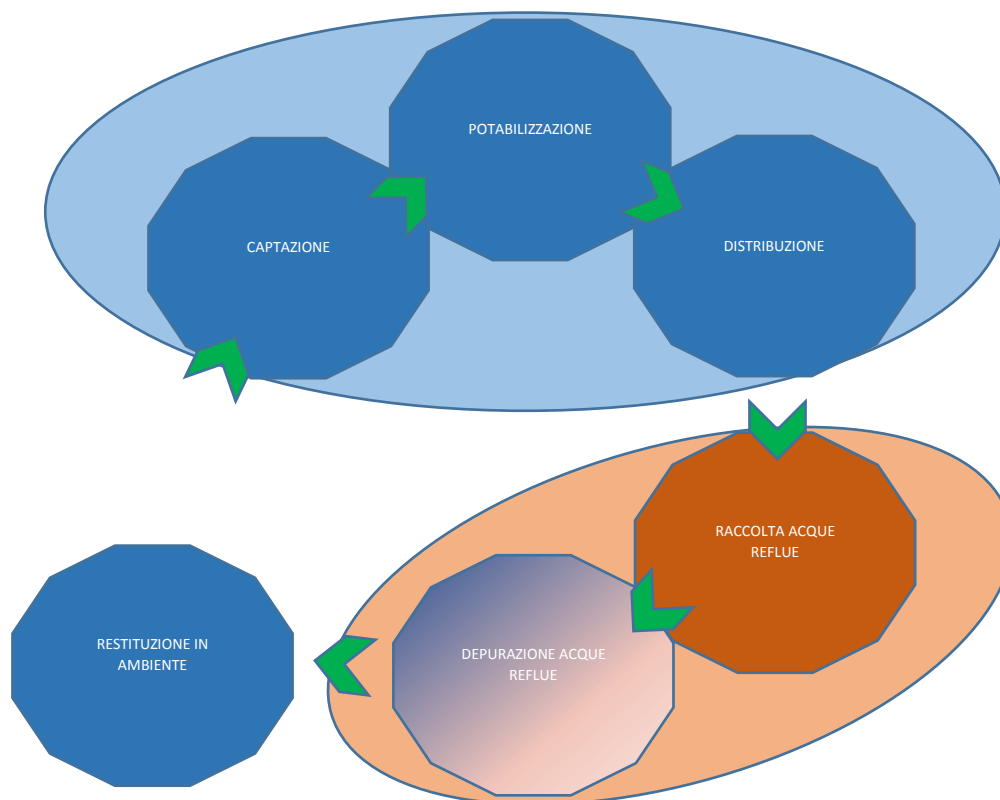
- Gestire adeguatamente la risorsa acqua in tutte le fasi del ciclo idrico integrato tramite la progettazione e l'esecuzione di investimenti che permettano di:
 - o Garantire la qualità dell'acqua potabile e la sua disponibilità tramite la costruzione/riqualificazione di pozzi e impianti di trattamento e la gestione dell'approvvigionamento in scala sovra territoriale tramite la collaborazione con altre società gestori (Water Alliance);
 - o Garantire l'allontanamento e il collettamento delle acque reflue in ottica di gestione idraulica su ampia scala così da permettere la prevenzione dei fenomeni di allagamento tramite lo studio, il rilievo, la modellazione, il tracciamento tramite sistemi informativi territoriali delle reti fognarie, e il conseguente intervento strutturale sulle stesse;
 - o Garantire il controllo dei reflui scaricati tramite il presidio degli scarichi industriali insistenti sulle reti fognarie;
 - o Garantire un trattamento efficace delle acque reflue negli impianti di depurazione garantendo, altresì, l'adeguamento degli impianti esistenti a tecnologie nuove e maggiormente efficaci, mitigando l'impatto sul territorio ed aumentando l'accettazione sociale degli impianti (in particolare Monza);
- Migliorare l'efficienza dei processi dal punto di vista ambientale, riducendo l'impatto derivante dalle proprie attività, con particolare riferimento al consumo di materie prime ed energia e alle emissioni nelle matrici ambientali;
- Investire nel costante aumento di utilizzo di energia, anche da fonti rinnovabili, sia autoprodotta (es. biogas) sia acquistata;
- Incrementare le attività di sensibilizzazione dell'utenza ad un corretto utilizzo dell'acqua potabile, anche attraverso progetti specifici quali ad esempio le cassette dell'acqua, iniziative con le scuole etc..

3.3 LA MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE AMBIENTALE

3.3.1 IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con servizio idrico integrato si intende l'insieme dei servizi di:

- 1 captazione potabilizzazione e distribuzione di acqua potabile
- 2 raccolta delle acque reflue tramite rete fognaria e di depurazione delle stesse



Oltre alla parte di erogazione del servizio, BrianzAcque si occupa della progettazione, pianificazione ed esecuzione degli investimenti relativi alle infrastrutture ed impianti asserviti al ciclo idrico integrato.

3.3.2 CAPTAZIONE E DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE

Il servizio acquedotto di BrianzAcque garantisce un'erogazione costante di acqua di qualità idonea al consumo umano.

Al 31.12.2016 comprendeva 29 comuni di cui uno in Provincia di Como (Cabiato).

A seguito della recente acquisizione di 26 nuovi acquedotti, nel corso del 2017 si è esteso a 54 dei 55 comuni della Provincia di Monza e Della Brianza.

IL SERVIZIO EROGATO (ACQUEDOTTO)

	u.m.	2014	2015	2016
Comuni serviti	n	24	25	29
Abitanti residenti nei comuni serviti	n	465.622	590.193	658.554

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

L'organizzazione del servizio acquedotto provvede alle molteplici attività di carattere gestionale e manutentivo, necessarie al razionale esercizio degli impianti e delle reti dell'acquedotto ed al suo corretto funzionamento.

Le attività vengono svolte con personale tecnico-operativo interno con esternalizzazione dei lavori di scavo e posa tubazioni oltre ad altre prestazioni specialistiche.

Nel biennio 2015-16 BrianzAcque ha rinnovato il sistema centrale, sottendendo progressivamente allo stesso le periferiche dei manufatti dislocati nei vari acquedotti. Di particolare rilievo il rinnovo degli apparati dislocati sull'acquedotto del Comune di Monza e su alcune delle nuove gestioni acquisite.

IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Per garantire la continuità del servizio intervenendo tempestivamente a fronte di guasti e malfunzionamenti, BrianzAcque dispone di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 anche nelle giornate festive, composto da personale interno e da ditte esterne specializzate, attivabile mediante n° verde gratuito anche da parte dei privati cittadini (Cfr. paragrafo 2.6.1). Gli interventi su chiamata effettuati nel corso del 2016 sono risultati essere circa 1.700.

PERFORMANCE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

I principali indicatori che caratterizzano il settore acquedotto e la distribuzione idrica sono senz'altro la continuità del servizio e la qualità dell'acqua consegnata alle utenze.

Come noto, discontinuità del servizio che possono manifestarsi con insufficienza delle pressioni di distribuzione o, nei casi peggiori, con interruzioni della fornitura, non sono tollerati dall'utenza e dall'opinione pubblica. Per quanto non si disponga di un sistema in grado di misurare questo indicatore, possiamo affermare che, ad eccezione di interruzioni programmate e comunicate alla clientela, gli episodi di discontinuità del servizio negli anni di gestione dello stesso da parte di BrianzAcque sono state episodiche e circoscritte sia in termini temporali che territoriali. Non si sono mai verificate prolungate ed estese carenze del servizio.

LE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO, GLI IMPIANTI E LE RETI

	u.m.	2014	2015	2016
N pozzi	n	182	226	254
N impianti di trattamento	n	94	104	122
N serbatoi	n	37	40	46
Rete idrica	Km	1.649	1.944	2.234

L'acqua viene sollevata tramite pompe dai numerosi pozzi presenti sul territorio che attingono da falde superficiali e/o profonde. Viene poi immessa nelle reti di distribuzione e nei serbatoi di accumulo previo eventuali trattamenti, quali disinfezione o rimozione di sostanze indesiderate, per garantirne i requisiti di potabilità.

Le reti di distribuzione gestite, che hanno uno sviluppo di 2.234 Km ricevono annualmente circa 72 miliardi di litri di acqua (dato 2016) e mediante allacciamenti dotati di misuratori consegnano l'acqua alle abitazioni ed agli altri punti di utilizzo finale.

I dati caratteristici dell'acquedotto sono i seguenti:

- **POZZI**

Sul territorio gestito sono presenti 254 pozzi per l'approvvigionamento



- **IMPIANTI DI TRATTAMENTO/POTABILIZZAZIONE:**

Sono in servizio diverse tipologie di Impianti di potabilizzazione per la rimozione di sostanze indesiderate dall'acqua prelevata dai pozzi, destinati prevalentemente alla rimozione di nitrati mediante trattamento su resine a scambio ionico o osmosi, e alla rimozione di composti organoalogenati mediante filtrazione su carboni attivi. In alcuni comuni vengono effettuati trattamenti preliminari di disinfezione, prima dell'immissione di acqua in rete mediante trattamento ad U.V. o clorazione. Di seguito il dettaglio dei 122 impianti di trattamento

Tecnologia trattamento	osmosi	resine	carboni	Biossido di cloro	ozono	UV	dissabbiatori
N° impianti	6	8	52	13	4	10	29

- **RETI DI DISTRIBUZIONE**

La rete di acquedotto in gestione a BrianzAcque è stata incrementata nel tempo a seguito della riorganizzazione societaria (acquisizione del Comune di Monza nel 2015) ed è proseguita nel 2016 e nel 2017 con l'acquisizione da Cap Holding di un grosso gruppo di comuni nella zona nord-est del territorio.

- **SERBATOI.**

Sono presenti N° 46 serbatoi di tipologia a pensile o a terra.

- **INTERCONNESSIONI TRA ACQUEDOTTI GESTITI DA BRIANZACQUE**

Al fine di migliorare l'affidabilità degli acquedotti e garantire una migliore continuità del servizio BrianzAcque ha realizzato diversi collegamenti di soccorso fra reti confinanti (Interconnessioni) in modo da garantire adeguate portate anche nelle aree più critiche o per trasferire risorsa idrica tra acquedotti in caso di emergenze o particolari necessità. Ad oggi ne sono state realizzate 28 con il coinvolgimento della maggior parte degli acquedotti gestiti.

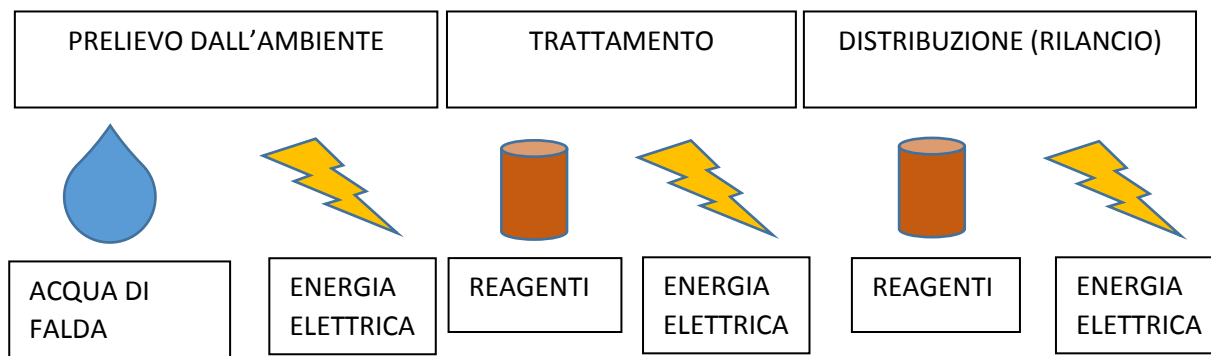
- **FORNITURA ACQUA ALL'INGROSSO EXTRA AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE**

BrianzAcque oltre alle fonti di alimentazione sopra citate ha stipulato contratti specifici con Gestori Inter Ambito al fine di ricevere forniture idriche all'ingrosso di alimentazione degli acquedotti carenti di risorse proprie nel territorio di Monza e Brianza.

- **TELECONTROLLO IMPIANTI**

Al fine di garantire elevata affidabilità ai propri acquedotti, BrianzAcque si è dotata di un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione, che oltre a permettere un controllo in remoto degli impianti, assolve a numerose funzioni quali ad esempio ottimizzare il funzionamento dei pozzi in relazione al fabbisogno di acqua all'utenza, monitorare i parametri di esercizio inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento, raccogliere dati per verificare l'efficienza funzionale ed energetica degli impianti. Nel biennio 2015-16 BrianzAcque ha rinnovato il sistema centrale sottendendo progressivamente allo stesso le periferiche dei manufatti dislocati nei vari acquedotti. Di particolare rilievo il rinnovo degli apparati dislocati sull'acquedotto di Monza e sulle nuove gestioni acquisite dal Gruppo CAP.

LE RISORSE CONSUMATE



L'ACQUA

La tabella sotto riportata evidenzia i quantitativi di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema di distribuzione nel corso del 2016 confrontata con il biennio precedente.

La totalità dell'acqua prelevata da BrianzAcque direttamente dall'ambiente è di origine sotterranea; vi è una quota immessa in rete derivante dalle interconnessioni con altri gestori.

	u.m.	2014	2015	2016
Acqua prelevata	m ³	46.636.514	64.936.851	73.680.619
Acqua distribuita	m ³	46.518.904	64.691.009	73.713.758(*)

(*)L'acqua distribuita 2016 risulta superiore all'acqua prelevata in quanto include quella acquistata da gestori terzi

IL PROBLEMA DELLE PERDITE

La tabella di seguito riportata evidenzia le perdite riscontrate nel 2016 confrontate con quelle del biennio precedente:

	2014	2015	2016
Perdite rilevate (non misurato)	19,2%	20%	19,8%

Il dato è calcolato rapportando i Volumi di acqua fatturata rispetto ai Volumi di acqua immessa in rete sia da fonti di captazione che da collegamenti esterni alle reti stesse (saldo tra acqua ricevuta e ceduta) e rappresenta una media annuale ponderata.

Il valore di perdita percentuale così rappresentato non è da attribuirsi unicamente a perdite fisiche in quanto ricomprende anche le cosiddette "perdite amministrative", vale a dire volumi erogati non misurati e quindi non fatturabili.

Quest'ultima categorie di perdite comprende ad esempio:

- perdite idriche per errori di misura e/o prelievi fraudolenti;
- prelievi fraudolenti da prese abusive (occulte) o da idranti antincendio privi di misuratore;
- consumi autorizzati non fatturati;
- altri prelievi non misurati quali ad esempio da idranti stradali o da fontanelle pubbliche prive di misuratore.

BrianzAcque persegue una politica di riduzione delle perdite complessive (fisiche più amministrative) mediante un programma di ricerca sistematica sulle reti, con controllo annuale medio di almeno 1/3 delle lunghezza totale della rete esistente e mediante individuazione di utenze non misurate con posa di nuovi contatori.

e perdite individuate nell'ambito del programma di ricerca e quelle direttamente rilevate, vengono riparate con priorità in base alla classificazione del grado di dispersione. Per quanto riguarda le perdite si ritiene che miglioramenti significativi di questo indicatore, la cui riduzione porterà benefici economici in termini di riduzione dei consumi e delle esigenze manutentive, potranno essere ottenuti con un progressivo e consistente svecchiamento delle reti esistenti, caratterizzate attualmente da uno stato di conservazione spesso insufficiente in ragione della loro età media avanzata.

A questo proposito, come meglio precisato al paragrafo 3.1, BrianzAcque ha ritenuto opportuno effettuare un'azione ricognitiva di rilievo della situazione di fatto esistente, che risulterà propedeutica tanto alla futura modellazione delle reti che alla programmazione degli interventi di rinnovo.

IL RISPARMIO IDRICO

La tabella sotto riportata evidenzia l'andamento del consumo medio pro-capite nel triennio 2014 – 2016.

Il confronto non è omogeneo in quanto ciascuno degli anni considerati si riferisce ad una differente tipologia di acquedotti gestiti derivante dalla continua variabilità nel tempo del territorio servito.

	u.m.	2014	2015	2016
Consumo pro capite	Litri /ab*giorno	186	192	187

E' possibile rilevare che nel triennio analizzato non sono intercorse significative variazioni sul consumo medio pro- capite che si assesta su un valore medio di 188 Litri / ab* giorno, valore inferiore alla media nazionale dei capoluoghi di provincia anno 2015 pari a : 245 Litri / ab* giorno (ISTAT giornata mondiale dell'acqua 22/03/2017).

La situazione definitiva si è consolidata a partire dal 2017 , pertanto sarà possibile solo a partire dall'analisi effettuata in tale anno di riferimento porre obiettivi specifici di risparmio idrico.

E' utile ricordare come il risparmio idrico comporti indubbi vantaggi ambientali, non solo in termini di sostenibilità dell'utilizzo dell'acqua ma anche in termini di minore energia necessaria per l'emungimento, il trattamento e la distribuzione, nonché una minore quantità di reagenti necessari per il trattamento e quindi di rifiuti prodotti per i trattamenti di disinfezione e potabilizzazione.

L'ENERGIA

Un indicatore prestazionale di rilievo per l'acquedotto è rappresentato dai consumi energetici, considerato che tutti i sistemi di pompaggio sono azionati da motori elettrici con un forte impatto ambientale e sui costi aziendali.

Per quanto riguarda il settore acquedotto, l'energia elettrica complessiva consumata nel 2016 è stata pari a 36.407.213 kWh.

	u.m.	2014	2015	2016
Energia consumata	kWh	25.158.376	35.366.731	37.336.027
Consumo specifico	mc/kWh	2,1	2,1	1,9

I REAGENTI

Materie prime	Unità di misura	Quantità 2014	Quantità 2015	Quantità 2016
ipoclorito di sodio disinfezione	kg	27.120	43.040	27.065
sale	kg	268.800	123.050	103.550
carboni	kg	158.000	97.100	139.000
Antincrostante	lt	1.800	1.200	3.160
Lampade UV	n.	50	50	50

LE EMISSIONI

La principale emissione diretta nell'ambiente è rappresentata dai rifiuti prodotti dalle attività di piccola manutenzione della rete.

I RIFIUTI

sito	descrizione rifiuto	Pericoloso/Non pericoloso	CER	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
Acquedotto Presso Cesano Maderno	Rame, Bronzo, Ottone	Non pericoloso	170401	Kg	0	1.540	980
Acquedotto Presso cesano Maderno	Ferro e acciaio	Non pericoloso	170405	Kg	0	8.480	18.690
Acquedotto Presso cesano Maderno	Legno diverso da quello di cui alla voce 20 01 37	Non pericoloso	200138	Kg	0	nd	1.640

I CONTROLLI SULL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA

Accreditamento dei Laboratori di BrianzAcque

Dal 2010 i laboratori BrianzAcque operano in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura" e sono accreditati da ACCREDIA (Ente Italiano di accreditamento) con il n° 1139.

I Laboratori di prova accreditati sono in grado di eseguire controlli, credibili e accettati a livello internazionale.

Attività Laboratorio Acque Potabili

Per quanto attiene ai parametri controllati, ai valori di parametro e alle tipologie di controllo si fa riferimento agli Allegati I e II del decreto legislativo 31/01.

Sono previsti controlli di routine (comprendenti alcuni parametri utili ad una verifica rapida della stabilità dell'acquifero) abbastanza frequenti e controlli di verifica (comprendenti un numero di parametri più elevato per uno screening più completo dell'acqua attinta).



Il piano di campionamento, è stabilito conformemente a quanto disposto dalla legislazione vigente e per quanto riguarda i controlli di routine si è optato per una pianificazione così concepita:

- controllo più frequente dei parametri più significativi nei punti più significativi;
- programmazione basata sull'attenta valutazione delle serie analitiche storiche;
- periodicità di campionamento costante.

E', infatti, risaputo che un numero elevato di controlli, anche se mirato solo ad alcuni parametri, ha molto più significato dell'esecuzione di pochi controlli volti al rilevamento di numerosi parametri, spesso non giustificati dalla storia della fonte di approvvigionamento.

Con una pianificazione così concepita è possibile vigilare con idonea accuratezza sull'andamento qualitativo dell'acquifero oggetto di indagine, in relazione ai valori di parametro previsti dalla normativa in atto, e di conseguenza intervenire tempestivamente, a seguito del riscontro di occasionali anomalie.

Dati quantitativi delle attività laboratorio acque potabili

		2014	2015	2016
Parametri acque potabili	<u>n</u>	62.572	97.143	92.133
Campioni acque potabili	<u>n</u>	4.757	5.662	5.229
Parametri non conformi	<u>n</u>	62	40	96
Parametri non conformi	<u>%</u>	0.10	0.04	1,83

3.3.3 RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE

IL SERVIZIO EROGATO (FOGNATURA)

	u.m.	2014	2015	2016
Comuni serviti fognatura	n	65	66	54
Abitanti serviti fognatura	n	784.534	937.898	831.821

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio fognatura di BrianzAcque garantisce una molteplicità di servizi alla cittadinanza, tra i quali la manutenzione delle reti e delle griglie stradali di raccolta delle acque meteoriche, il rilascio di autorizzazioni all'allacciamento alla pubblica fognatura e la successiva realizzazione degli allacciamenti, l'espressione di pareri su piani attuativi e successivo collaudo delle opere fognarie realizzate da privati per nuove urbanizzazioni. Le attività vengono svolte con personale tecnico operativo interno con esternalizzazione delle attività di scavo, posa e riparazione reti, spurghi e pulizie delle reti.

L'organizzazione del servizio fognatura è costantemente impegnata nelle attività di manutenzione edile e di spurgo dei manufatti costituenti il sistema, in parte pianificate ma spesso eseguite in emergenza, per evitare problemi di sicurezza e igienico sanitari. BrianzAcque ha progressivamente migliorato l'efficienza della propria struttura organizzativa, al fine di rendere più rapidi ed incrementare la quantità dei propri interventi a servizio dell'utenza e delle amministrazioni locali. Per quanto riguarda il rilascio di autorizzazioni e pareri BrianzAcque ha formato un gruppo di tecnici all'interno del settore fognatura dedicato a queste attività, che lavora in sinergia con liberi professionisti e uffici tecnici dei Comuni soci, con il compito di verificare e di guidare i professionisti alla redazione di progetti conformi alle normative vigenti.

Di seguito una sintesi delle principali attività riferite al triennio 2014- 2016.

TIPOLOGIA INTERVENTO	Unità Misura	2014	2015	2016
AUTORIZZAZIONI RILASCIATE	n.	358	415	382
PARERI RILASCIATI	n.	20	44	29
SCHEMI FOGNARI VERIFICATI	n.	25	26	36
PREVENTIVI INVIATI	n.	256	264	189
ALLACCIAMENTI ESEGUITI	n.	220	236	166
ORDINI SPURGO ESEGUITI	n.	4.282	4.289	5.147
ORDINI EDILI ESEGUITI	n.	909	1.121	1.213
VERIFICHE FORNITORI SPURGO	n.	336	954	2.127
VERIFICHE FORNITORI EDILI	n.	910	1.121	1.212

- **SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO**

Il settore fognatura dispone di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 anche nelle giornate festive, composto da personale interno e da ditte esterne specializzate, attivabile mediante n° verde anche da parte dei privati cittadini.

PERFORMANCE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Anche in questo settore BrianzAcque ha acquisito nel corso degli anni manufatti ed infrastrutture realizzate a cura dei Comuni che avevano la gestione diretta del Servizio, non sempre in buono stato di conservazione. A questo proposito BrianzAcque ha progressivamente rafforzato l'organizzazione del proprio settore manutentivo, in grado di intervenire con prontezza a fronte di cedimenti o collassamenti di vecchie condutture fognarie. Tale attività è supportata anche da una programmazione di interventi di videoispezione interna delle condotte, che in diversi casi, a fronte della rilevazione di criticità strutturali, permette di anticipare gli interventi manutentivi o di ricostruzione, prima che si verifichino cedimenti, evitando disservizi alle sedi stradali ed alla circolazione veicolare.

Un altro aspetto che caratterizza l'attività di BrianzAcque nel settore fognature e di grande impatto sulle aspettative di soci e stakeholder riguarda l'efficienza del sistema fognario in termini di pulizia delle reti e di caditoie ed altri manufatti destinati a raccogliere le acque drenate dalle superfici stradali.

Per queste attività BrianzAcque ha definito degli standard operativi in termini di frequenza di interventi e proporzionalità rispetto alle dimensioni del sistema fognario di ciascuno dei comuni gestiti.

Anche in questo caso gli standard annuali sono stati progressivamente incrementati.

Attualmente le frequenze d'intervento sono le seguenti. La pulizia annuale delle reti per singolo comune è pari ad 1/10 della lunghezza complessiva; la pulizia annuale delle caditoie è invece pari ad 1/3 del numero totale di caditoie. BrianzAcque invia semestralmente ai Comuni Soci il programma degli interventi per la sua condivisione e/o rettifica. Queste attività sono supportate da un'accurata programmazione condivisa con i Comuni.

GLI IMPIANTI

	u.m.	2014	2015	2016
N impianti di sollevamento	n	151	158	125
N vasche volano	n	20	22	30
Rete fognatura	Km	2.743	3.088	2.655

LE RETI FOGNARIE GESTITE

Il servizio fognatura, esteso a 54 comuni della provincia Monza e Brianza, rappresenta il secondo segmento del servizio idrico integrato, di fondamentale importanza per la tutela ambientale, in quanto svolge la funzione di allontanamento delle acque di scarico inquinate provenienti dalle attività domestiche, produttive e terziarie, convogliandole agli impianti di depurazione.

La rete fognaria si estende per 2.655 km di condotte e comprende reti comunali che affluiscono a collettori intercomunali che veicolano le acque reflue ricevute ai depuratori. Le reti sono servite da 125 impianti di sollevamento e 30 vasche di prima pioggia e volanizzazione; le prime necessarie per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale, le seconde per rendere disponibili dei volumi di accumulo per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità e per garantire l'avvio dei volumi previsti per legge al trattamento nel depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente (in termini di qualità e quantità).

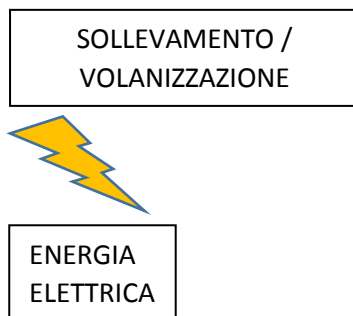
Nella tabella di seguito riportata è indicata la ripartizione delle condotte fognarie gestite da BrianzAcque alla data del 31.12.2016 per tipologia di reflu veicolato.

Tipologia Reti di Fognatura

Tipologia Rete	%
Acque Miste	89%
Acque Bianche	5%
Non Conosciute	4%
Acque Nere	2%

Il settore fognature nel biennio 2015-16 ha avviato l'implementazione di un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione di ultima generazione, che oltre a permettere un controllo in remoto degli impianti, assolve a numerose funzioni quali ad esempio ottimizzare il funzionamento delle stazioni di sollevamento in termini di portate e soprattutto di ottimizzazione energetica, monitorando i parametri di esercizio e inviando tempestivamente allarmi di malfunzionamento.

LE RISORSE CONSUMATE



L'ENERGIA

Per quanto riguarda il comparto delle reti di fognatura, l'energia elettrica complessiva consumata nel 2016 è stata pari a 702.084 Kwh che costituisce una componente sostanzialmente marginale rispetto ai consumi globali dell'azienda (<1%)

	u.m.	2014	2015	2016
Energia consumata	Kwh	1.079.682	952.904	719.995

LE EMISSIONI

I RIFIUTI DA PULIZIA DELLE RETI FOGNARIE:

	u.m.	2014	2015	2016
Caditoie pulite	n	28.008	43.735	54.058
Rete spurgata	Km	157,912	198,465	196,029
Rete videoispezionata	Km	13,6	16,173	23,507

I CONTROLLI

BrianzAcque effettua i controlli relativi alla qualità dei reflui industriali tramite il settore UGUIR (l'Ufficio Utenti Industriali di Rete Gruppo CAP – BrianzAcque S.r.l. costituito come ufficio di rete da luglio 2016) che effettua i campionamenti; l'analisi degli stessi viene effettuata tramite il laboratorio interno acque reflue.

L'Ufficio Utenti Industriali di Rete Gruppo CAP – BrianzAcque S.r.l. ha le seguenti finalità:

- SUPERAMENTO CRITICITA' INTERAMBITO: convenzioni e regolamento UNICO
- EFFICIENTAMENTO RISORSE: interlocutore UNICO
- INFORMATIZZAZIONE: mappatura ambientale e accessibilità dei dati
- SISTEMI INNOVATIVI di MONITORAGGIO AMBIENTALE

Le attività svolte dal settore sono molteplici e rivolte principalmente agli utenti industriali, laddove con tale termine, ai sensi del D.P.R. 162/2010, *“Si intendono tutte le attività di produzione di beni e servizi, incluse le attività agricole, commerciali e artigianali, le attività turistiche e alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari e i servizi di telecomunicazioni”*.

Tale settore è deputato al controllo del territorio e del tessuto industriale al fine di:

- valutare l'ammissibilità degli scarichi provenienti da insediamenti produttivi nella pubblica fognatura;
- stabilire il corrispettivo di fognatura e depurazione che le aziende sono tenute a versare in relazione alla qualità e quantità di acqua scaricata;
- tutelare la funzionalità e l'efficienza degli impianti di depurazione dei reflui urbani gestiti da BrianzAcque che ricevono i reflui scaricati dagli insediamenti produttivi.

Tale attività contribuisce pertanto, in sinergia con gli enti di controllo del territorio ed in particolare con ARPA, alla tutela ambientale del territorio, sia attraverso l'emissione di pareri tecnici finalizzati al rilascio dei titoli abilitativi per lo scarico di acque reflue in pubblica fognatura, sia attraverso i campionamenti di acque reflue ed i sopralluoghi su reti ed aziende.

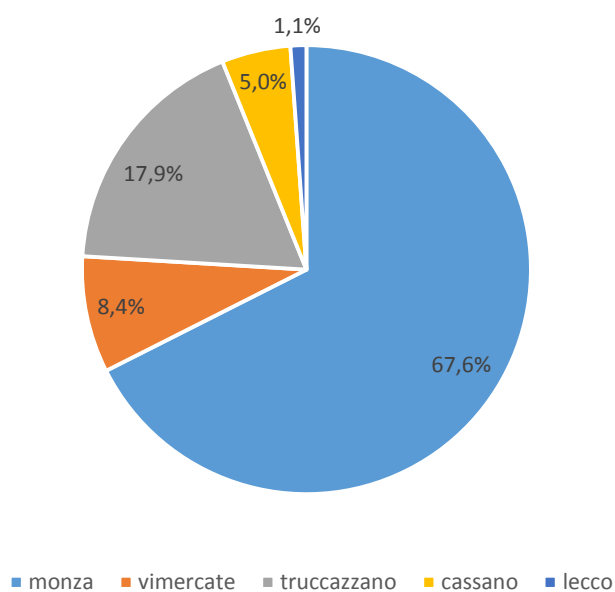
SINTESI ATTIVITA' DEL SETTORE NEL TRIENNIO 2014-2016

ATTIVITA'	2014	2015	2016
Pareri rilasciati	181*	369*	317
<i>di cui per autorizzazioni allo scarico in fognatura</i>	174	339	275
<i>di cui per permessi di allacciamento alla fognatura</i>	10	43	42
Sopralluoghi effettuati	105	88	68
Campioni prelevati	517	504	671
<i>di cui presso aziende</i>	469	443	469
<i>di cui su reti fognarie</i>	48	61	202
Aziende interessate campionamento	229	221	232
Aziende risultanti con scarichi non conformi	66	52	68
<i>di cui interessate da violazione art. 137</i>	15	12	16
<i>di cui interessate da violazione art. 133</i>	51	40	52

**in alcuni casi le pratiche contemplano sia allacciamento alla pubblica fognatura che scarico*

Focus 2016

distribuzione siti campionati sui diversi bacini

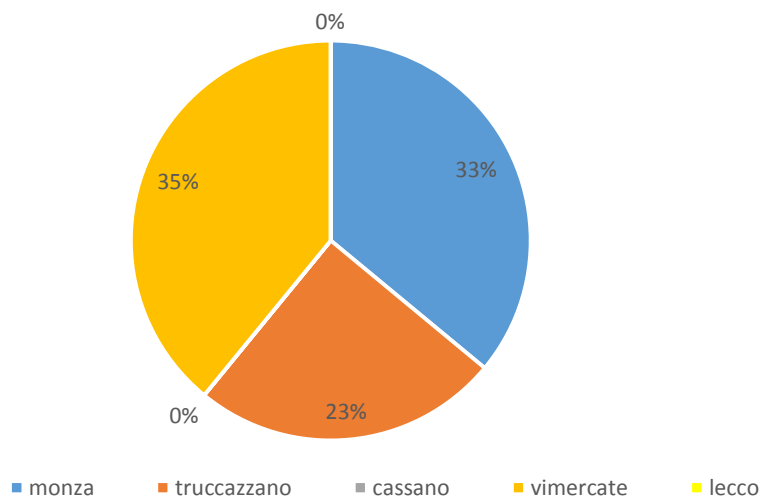


distribuzione aziende per bacino	totale aziende controllate	tot. segnalate per fuori limite	% aziende fuori limite**	aziende con sup. penali	aziende con sup. amministrativi
Monza	163	53	33%	10	43
Truccazzano	40	9	23%	4	5
Cassano d'Adda	9	0	0%	1*	0
Vimercate	17	6	35%	1	5
Lecco	3	0	0%	0	2*
<i>tot. aziende controllate</i>	<i>232</i>	<i>68</i>	<i>29%</i>		

*Superamento non segnalato da BrianzAcque perché prelievo effettuato per conto di altro Gestore

**rispetto al totale aziende campionate coi criteri previsti dal piano di controllo approvato

% aziende segnalate per superamento di limiti allo scarico rispetto al totale di aziende campionate per bacino



ATTIVITÀ LABORATORIO

	u.m.	2014	2015	2016
Parametri acque reflue industriali	<u>n</u>	13.025	16.092	27.751
Campioni acque reflue industriali	<u>n</u>	353	350	667

3.3.4 LA DEPURAZIONE

IL SERVIZIO EROGATO

	u.m.	2014	2015	2016
Comuni serviti depurazione	n	62	62	50
Impianti di depurazione	n	4	3	3
Abitanti equivalenti serviti depurazione	AE	641.153	786.191	771.033
Acqua trattata depurazione	m ³	108.019.341	96.176.347	82.157.230

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il trattamento delle acque di scarico provenienti dal territorio servito rappresenta l'ultima importante fase della gestione del ciclo idrico, che ha la finalità di restituire all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua contribuendo alla salvaguardia dei nostri fiumi.

BrianzAcque assicura l'esercizio, la manutenzione ed il costante aggiornamento tecnologico dei depuratori.

Tali attività sono condotte con personale interno ed ove necessario con esternalizzazione di prestazioni specialistiche.

Gli impianti di depurazione acque reflue gestiti da BrianzAcque sono impianti con trattamento biologico "a fanghi attivi".

IL PROCESSO DI DEPURAZIONE BIOLOGICA TRAMITE IMPIANTI DI DEPURAZIONE "A FANGHI ATTIVI"

Gli impianti di depurazione con trattamento biologico "a fanghi attivi" prevedono che il refluo (di origine civile ed industriale) pervenga al reattore biologico a "fanghi attivi" dopo avere subito inizialmente dei pretrattamenti di tipo fisico volti a separare dal refluo fognario le componenti solide costituite da materiale grossolano (tramite la grigliatura fisica), le sabbie (tramite la dissabbiatura) e gli olii e grassi (tramite la disoleatura), quindi sottoposto ad un processo di sedimentazione della componente inquinante sospesa nei liquami (sedimentazione primaria).

Il cuore del processo "a fanghi attivi" è rappresentato dal trattamento di tipo biologico dei reflui: questo trattamento avviene ad opera di microrganismi presenti sotto forma di fiocchi fangosi tenuti in sospensione nelle vasche di ossidazione biologica.

La popolazione di microrganismi (batteri, protozoi, metazoi, rotiferi, ecc..) cresce e si riproduce continuamente all'interno della vasca di ossidazione grazie all' utilizzo del carbonio organico e dei nutrienti (principalmente Azoto e Fosforo) presenti nel refluo da trattare.

Questo processo di crescita e riproduzione batterica permette quindi di rimuovere le forme inquinanti disciolte nei liquami (nutrienti e molecole organiche) concentrandoli nel "fango attivo" composto dai prodotti del metabolismo cellulare e dalla massa batterica.

La miscela in uscita dalla vasca di ossidazione (fanghi attivi e refluo trattato) , viene inviata alla sedimentazione secondaria, ove i fiocchi di fango attivo vengono separati per decantazione dall'effluente depurato che viene inviato ai trattamenti finali, mentre il fango viene ricircolato nella vasca di ossidazione biologica e in parte viene continuamente estratto come fango di supero da avviare a trattamento e smaltimento.

È necessario precisare che all'interno di questo processo vengono utilizzati anche reagenti chimici che coadiuvano il processo di rimozione dei nutrienti (defosfatazione chimica) e che l'effluente depurato, prima di essere scaricato nel corpo recettore subisce trattamenti terziari di filtrazione e di disinfezione (tramite dosaggio di acido peracetico) quest'ultimo necessario a rimuovere la carica batterica residua.

GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE DI BRIANZACQUE

Impianto di Monza

Si tratta di un impianto con potenzialità depurativa pari a 650.000 AE di tipo biologico a fanghi attivi e recapito delle acque reflue depurate nell'adiacente fiume Lambro, in grado di trattare le acque di scarico prodotte da una popolazione residente di circa 600.000 abitanti e da 4.500 insediamenti produttivi.

L'Impianto sorge in contesto urbano ed adiacente a zone residenziali, in particolare l'area sulla quale sorge l'impianto ha una superficie di 12 ettari ed è situata sulla sponda sinistra del Lambro, subito a monte dell'autostrada Milano-Venezia.

La struttura depurativa, tra le più grandi dell'area lombarda, è articolata su linee complete di trattamento sia per la filiera delle acque che per quella dei fanghi, comprese le unità di recupero energetico del biogas prodotto dal processo di digestione anaerobica. Caratterizzano l'impianto la presenza di un trattamento terziario di filtrazione finale dei liquami nella linea acque e l'unità di essiccazione dei fanghi di depurazione nell'omonima linea, nonché un significativo numero di impianti e tecnologie di trattamento dell'aria ai fini del contenimento delle emissioni odorigene generate principalmente in linea fanghi. I più recenti interventi in questo senso sono stati realizzati con la copertura di tutte le sezioni d'ingresso di pretrattamento dei liquami (presa, grigliatura e dissabbiatura) e con la realizzazione dell'impianto di idrolisi termica dei fanghi a monte della digestione anaerobica (tecnologia Biothelys), prima applicazione europea di tale tecnologia su un impianto di grande potenzialità.

Il depuratore di Monza, riceve e depura gli scarichi fognari di 36 Comuni della Brianza e di limitate porzioni di territorio di altri 9 Comuni delle Province di Como, Lecco e Milano, la sua potenzialità (circa 650.000 AE) lo colloca tra uno dei più grandi impianti della realtà regionale lombarda e la sua struttura impiantistica ospita gli esempi di alcune innovative soluzioni tecnologiche: dall'applicazione del processo biologico a fasi alternate nella filiera di trattamento delle acque, all'applicazione combinata di lisi termica e digestione anaerobica dei fanghi di depurazione. Tra i primi impianti inoltre a completare la linea di trattamento dei fanghi con un impianto di essiccamento termico, che ne consente il successivo riutilizzo come combustibile secondario in forni di cemeniteria.

Impianto di Vimercate

Si tratta di impianto con potenzialità di 104.000 AE del tipo biologico a fanghi attivi e recapito delle acque reflue depurate nel Torrente Molgora.

L'impianto di depurazione è ubicato nel territorio del Comune di Vimercate, sulla sponda destra del Torrente Molgora, nell'estremo lembo meridionale, in posizione isolata dal contesto edificato,

completamente delimitato da aree agricole, ad ovest e sud-ovest, e da fasce boscate lungo il margine del torrente, ad est, mentre a nord sono presenti attività di tipo industriale.

L'impianto con processo di trattamento biologico a fanghi attivi nell'anno 2004 è stato ampliato ed adeguato con l'inserimento del processo avanzato di biofiltrazione su biomassa adesa, per la completa rimozione delle forme azotate e la contestuale filtrazione dei liquami, prima del trattamento di disinfezione finale dei liquami. Alla filiera di trattamento acque si affianca una linea di trattamento fanghi che, previa digestione anaerobica con produzione di biogas, vengono disidratati con macchine centrifughe e smaltiti con destinazione il recupero in agricoltura.

Al depuratore di Vimercate, affluiscono i reflui fognari provenienti da altri 8 Comuni del territorio della Provincia di Monza e Brianza. Esso contribuisce alla salvaguardia del territorio del Parco del Molgora, scaricando le acque depurate nell'omonimo torrente. Si tratta di un impianto sempre con processo di trattamento biologico, dove è stata applicata la tecnologia di trattamento avanzato della biofiltrazione per la rimozione completa dell'azoto.

Impianto di Truccazzano (gestito fino al 28 Febbraio 2017)

Si tratta di un impianto con potenzialità di 194.000 AE di tipo biologico a fanghi attivi e recapito finale delle acque reflue depurate in Torrente Molgora. L'impianto insiste sul territorio del Comune di Truccazzano in area a prevalente destinazione industriale e lontano da aree residenziali, in adiacenza al corso del Torrente Molgora.

Impianto di Cassano (gestito fino al 31/12/2015)

Si tratta di impianto con potenzialità di 126.500 AE del tipo biologico a fanghi attivi e recapito delle acque reflue depurate nel canale Muzza.

L'impianto insiste sul territorio del Comune di Cassano d'Adda in area a prevalente destinazione industriale e lontano da aree residenziali.

PERFORMANCE OPERATIVA DEL SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Il settore in questione rappresenta la fase terminale del servizio idrico integrato nella quale il miglioramento delle caratteristiche tecnologiche degli impianti e della loro affidabilità assicurano qualità sempre crescenti di servizio.

La continua attenzione rivolta al monitoraggio delle acque reflue provenienti dal territorio, in particolare dagli scarichi produttivi, consente di adeguare il funzionamento degli impianti alla variabilità delle condizioni operative, in modo da assicurarne sempre la migliore efficacia di trattamento, che viene accertata attraverso un costante controllo analitico delle acque depurate tramite il proprio laboratorio accreditato.

Gestione efficiente dell'energia, recupero di risorse, riutilizzo dei fanghi di depurazione, deodorizzazione dell'aria sono tutte attività rilevanti che costituiscono il patrimonio del nostro agire quotidiano nella gestione degli impianti di depurazione finalizzato a minimizzare l'impatto ambientale del nostro servizio.

BrianzAcque ha sempre operato orientando i propri investimenti nel segmento specifico al fine di introdurre le migliori tecnologie disponibili sul mercato, ne sono un esempio la realizzazioni di processi ed impianti quali l'unità di idrolisi termica (Biothelys) dei fanghi avviata nel 2014 presso il depuratore di Monza, all'epoca il più grande impianto su scala europea, che ha consentito di massimizzare la produzione di biogas, interamente utilizzato nei propri processi interni, conseguendo un virtuoso esempio di recupero energetico e di economia gestionale. Altrettanto qualificante è stata la realizzazione dell'impianto di essiccamento termico dei fanghi di depurazione, sempre presso il sito di Monza, che ha consentito di ridurre a circa un terzo il volume

di fanghi da smaltire, con le conseguenti economie di gestione, ottenendo un residuo oggi riutilizzato come combustibile alternativo nei forni di cementeria.

Peraltro la possibilità di utilizzare il biogas autoprodotta consente di minimizzare i costi di esercizio di tale unità realizzando un vantaggio competitivo rispetto ad analoghe installazioni realizzate da altri operatori del settore idrico.

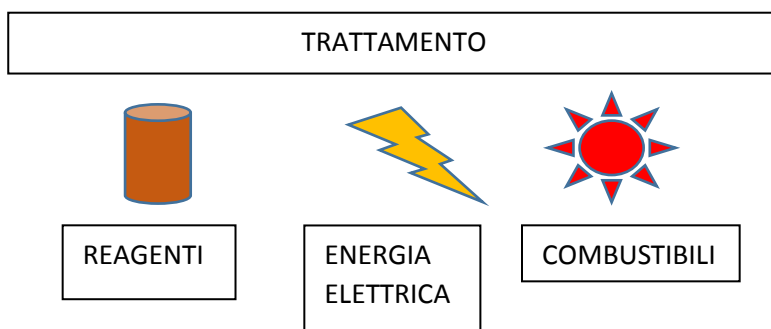
Ulteriori investimenti, al momento in corso presso l'impianto di depurazione di Monza, documentano l'orientamento al miglioramento continuo dei propri processi di trattamento; ci si riferisce in particolare ai lavori di adeguamento della sezione biologica del depuratore che realizzerà il duplice obiettivo di un consistente efficientamento energetico del comparto, attraverso l'introduzione di sistemi di diffusione dell'aria a bolle fini, in grado di assicurare rendimenti di trasferimento dell'ossigeno almeno doppi rispetto ai sistemi esistenti a bolle medie, e di un aumento delle prestazioni di trattamento dell'impianto, per allinearle alle stringenti richieste delle normative regionali, grazie all'adozione di un sistema automatico di controllo del processo ad aerazione intermittente, che rappresenterà il caso applicativo più importante su scala nazionale nel settore della depurazione acque reflue.

Importanti investimenti, sempre presso il depuratore di Monza, sono stati realizzati e sono tuttora in corso anche per minimizzare l'impatto ambientale dell'impianto conseguente all'emissione di odori dai processi di trattamento. Tutte le unità di trattamento della linea fanghi sono state progressivamente dotate di impianti di deodorizzazione dell'aria di diverse tipologie, nel 2011 si sono conclusi i lavori di copertura e deodorizzazione dei comparti di pretrattamento dei liquami e nel 2017 si concluderanno i lavori per la realizzazione delle più grandi strutture di copertura di vasche circolari di sedimentazione mai realizzate in Europa.

Sul piano dell'affidabilità dei propri impianti BrianzAcque ha adottato da anni un'attenta politica manutentiva che si declina nella pianificazione preventiva programmata di tutte le apparecchiature vitali per i diversi impianti e sezioni di trattamento dei liquami, dei fanghi e dell'aria, nonché nella realizzazione di tutti gli interventi di manutenzione correttiva necessari ad assicurare la continuità di esercizio anche attraverso il servizio continuo di reperibilità del proprio personale.

Per quanto concerne l'aspetto qualitativo, anche per il controllo delle acque reflue BrianzAcque ha consolidato la struttura organizzativa del proprio laboratorio interno tramite una sezione dedicata, che opera sulla base di piani annuali di controlli che vengono effettuati su tutti gli impianti di depurazione sia sulle acque di scarico che sui punti più significativi dei processi. Le eventuali non conformità vengono sempre trattate ai fini della loro immediata risoluzione o della pianificazione degli interventi e/o degli investimenti necessari allo scopo.

LE RISORSE CONSUMATE (depurazione)



L'ENERGIA

Per quanto riguarda il comparto della depurazione l'energia elettrica complessiva consumata nel 2016 è stata pari a 23.814.411 kWh, mentre il consumo specifico (energia utilizzata per mc sollevato) è stato indicato in tabella suddiviso per impianto

	u.m.	2014	2015	2016
Energia consumata	Kwh	26.473.541	27.657.478	24.421.960

I REAGENTI

	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
polielettrolita	Kg	354.110	476.795	426.700
policloruro di alluminio	Kg	1.442.300	2.243.600	2.338.200
ipoclorito sodio deodorizzazione	Kg	118.768	72.270	86.290
idrossido di sodio	Kg	90.975	72.382	55.960
acido solforico	Kg	11.520	14.880	15.680
acido cloridrico	Kg	7.220	11.330	7.380
acido peracetico	Kg	524.543	821.606	780.692
Cloruro di alluminio	Kg	1.558.716	1.803.240	1.159.897
azoto	Kg	111.600	121.320	113.780
ossigeno	Kg	414.940	764.780	0
miscela idroalcolica	Kg	554.317	633.099	635.109

I COMBUSTIBILI

Impianto di depurazione di Monza

	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
Metano	mc	2.246.939	2.247.416	2.929.835
Metano Biothelys	mc	308.221	359.617	278.051
Gasolio	l	3.077	3.305	2.530

Impianto di depurazione di Vimercate

	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
Metano	mc	18.806	13.536	17.222

Impianto di depurazione di Truccazzano

	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
METANO	mc	10196	48.638	8.369

L'impianto di depurazione di Cassano non utilizza combustibili per riscaldamento.

LE EMISSIONI

REFLUI TRATTATI

Nel 2016 i reflui depurati sono stati pari a 82,15 milioni di metri cubi.

	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
Portata Sollevata	mc	130.724.642	117.458.900	110.090.267
Portata Trattata	mc	108.019.341	96.176.347	82.157.230

I RIFIUTI: I FANGHI DI DEPURAZIONE

Il principale rifiuto derivante dalla depurazione sono i fanghi.

I fanghi derivanti dal trattamento Biologico sono essenzialmente:

- fanghi essiccati (a seguito del trattamento di essiccamento presente solo all'impianto di Monza)
- fanghi disidratati tramite centrifughe

In media oltre il 97% dei fanghi sono destinati a recupero tramite:

- termovalorizzazione
- riutilizzo in agricoltura

	2014	2015	2016
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg ss/ab. Eq.)	11,3	11,8	11,6
<i>INDICATORE: Recupero fanghi in agricoltura sui 4 impianti di depurazione (%)</i>	40,14	48,60	53,39
Recupero fanghi in agricoltura (%)	57,82	48,90	43,92

Altri rifiuti significativi derivanti dalla depurazione delle acque reflue sono costituiti da:

- Vaglio (derivanti dal processo di grigliatura)
- Sabbie (derivante dal processo di dissabbiatura)

sito	descrizione rifiuto	CER	UNITA' DI MISURA	2014	2015	2016
Impianto depurazione Cassano d'Adda	Vaglio	190801	Kg	35.700	22.180	na
Impianto depurazione Cassano d'Adda	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	190802	Kg	24.740	20.960	na
Impianto depurazione Cassano d'Adda	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	190805	Kg	3.696.660	3.824.480	na
Impianto di depurazione di Truccazzano	Vaglio	190801	Kg	44.980	26.700	58.320

Impianto di depurazione di Truccazzano	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	190802	Kg	720.960	582.340	542.440
Impianto di depurazione di Truccazzano	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	190805	Kg	4.040.810	5.535.370	6.137.640
Impianto di depurazione di Vimercate	Vaglio	190801	Kg	5.360	6.220	11.820
Impianto di depurazione di Vimercate	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	190802	Kg	20.560	13.160	33.300
Impianto di depurazione di Vimercate	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	190805	Kg	3.404.870	3.341.050	4.038.030
Impianto di depurazione di Monza	Vaglio	190801	Kg	680.360	773.240	756.360
Impianto di depurazione di Monza	rifiuti dell'eliminazione della sabbia	190802	Kg	468.640	444.760	589.040
Impianto di depurazione di Monza	fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	190805	Kg	8.669.510	9.414.630	10.233.790

EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le emissioni in atmosfera sono rappresentate da:

- emissioni convogliate derivanti dall'aspirazione di sezioni di impianto coperte e sotto aspirazione
- emissioni da caldaie
- emissioni diffuse

Le stesse sono regolamentate e gestite secondo le autorizzazioni vigenti.

I PARAMETRI DI PRESTAZIONE

IMPIANTO DI MONZA

	U.M	2014	2015	2016
% secco fango essiccato	%	83,17	91,41	91,26
% secco fango disidratato	%	27,24	23,88	23,90
% abbattimento BOD5		92,77	92,48	92,44
% abbattimento COD		87,77	88,71	87,71
% abbattimento SST		93,65	93,14	91,88
% abbattimento N tot		38,50	24,85	32,52
% abbattimento P tot		80,29	82,50	87,00
Kg COD rimosso / anno	Kg/anno	17.613.956,01	20.529.132,72	19.302.824,86

IMPIANTO DI VIMERCATE

	U.M	2014	2015	2016
% secco fango disidratato	%	22,0	23,0	23,87
% abbattimento BOD5	%	93,37	90,40	94,04
% abbattimento COD	%	88,40	87,38	90,73
% abbattimento SST	%	96,15	96,83	96,99
% abbattimento N tot	%	76,03	74,20	69,82
% abbattimento P tot	%	90,21	92,89	94,63
Kg COD rimosso/anno	Kg/anno	1.689.193,19	1.852.954,06	2.892.489,69

IMPIANTO DI CASSANO

	U.M	2014	2015
% secco fango disidratato	%	19,8	19,5
% abbattimento BOD5	%	93,95	95,19
% abbattimento COD	%	89,34	91,93
% abbattimento SST	%	93,66	94,01
% abbattimento N tot	%	57,66	53,21
% abbattimento P tot	%	80,06	79,21
Kg COD rimosso/anno	Kg/anno	1.752.548,76	2.066.371,90

IMPIANTO DI TRUCCAZZANO

	U.M	2014	2015	2016
% secco fango disidratato		24,56	29,55	30,22
% abbattimento BOD5		91,71	92,18	93,57
% abbattimento COD		87,17	89,29	90,73
% abbattimento SST		88,74	92,83	94,93
% abbattimento N tot		54,18	55,40	57,23
% abbattimento P tot		73,89	74,69	83,95
Kg COD rimosso/anno	Kg/anno	4.172.635,23	4.405.354,54	6.094.338,91

I CONTROLLI

Acque reflue depurate
Piano dei Controlli

Il piano di controllo tiene conto della legislazione vigente in materia di Controlli ed Autocontrolli, avendo come riferimento il D. Lgs 152/06, il Regolamento Regionale 3/06 e la DGR 28/12/2012 n IX/4621 e s.m.i.

	U.M	2014	2015	2016
Parametri acque reflue	n	29.403	30.540	44.167
Campioni acque reflue	n	4.252	4.333	3.969
Parametri acque reflue in uscita	n	12.298	13.343	13.959
Parametri acque reflue in uscita non conformi	n	538	808	838
Parametri acque reflue in uscita non conformi	%	4.37	6.06	6,00

MONITORAGGIO DEGLI SCARICHI IN ACQUE SUPERFICIALI IMPIANTO DEPURAZIONE DI MONZA

Gli impianti di depurazione sono stati sottoposti al monitoraggio degli scarichi e delle acque reflue affluenti nel pieno rispetto delle direttive regionali in materia. Tutti gli esiti del monitoraggio sono stati regolarmente caricati nel Sistema Informativo Regionale (SireAcque).

Nell'anno 2016, per l'Impianto di Depurazione di Monza è stata rilevata la non conformità dei parametri azoto ammoniacale ed azoto totale conseguenti alle note carenze strutturali dell'impianto, per colmare le quali sono attualmente in corso i lavori di adeguamento della Linea Acque che saranno terminati entro l'anno 2017.

MONITORAGGIO DEGLI SCARICHI IN ACQUE SUPERFICIALI IMPIANTO DEPURAZIONE DI VIMERCATE

Per l'Impianto di Depurazione di Vimercate è stata rilevata la non conformità per il parametro azoto totale ed in alcune occasioni per il parametro azoto ammoniacale. Tali non conformità si sono concentrate in particolare nei primi mesi dell'anno in conseguenza del verificarsi di ripetuti fenomeni di afflusso anomalo. Per la risoluzione di tale criticità sono in corso Tavoli Tecnici con Regione Lombardia e con gli Enti di Controllo per individuare idonee strategie d'intervento sugli scarichi produttivi che si ritengono responsabili della situazione in atto.

MONITORAGGIO EMISSIONI IN ATMOSFERA IMPIANTO DEPURAZIONE DI MONZA

In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 332_del 17.01.16 sono state effettuate campagne di misura semestrali di tutti i punti di emissione codificati ed analisi sul biogas da digestione anaerobica utilizzato nelle centrali termiche dell'impianto.

Tutti i referti sono stati trasmessi ad ARPA e riferiscono del pieno rispetto dei valori limite prescritti. Nel dicembre 2016 è stato avviato il nuovo modulo del biofiltro di ingresso (emissione E27) realizzato a servizio della sezione di sedimentazione primaria in fase di copertura ai fini del contenimento delle emissioni odorigene.

MONITORAGGIO EMISSIONI IN ATMOSFERA IMPIANTO DEPURAZIONE DI VIMERCATE

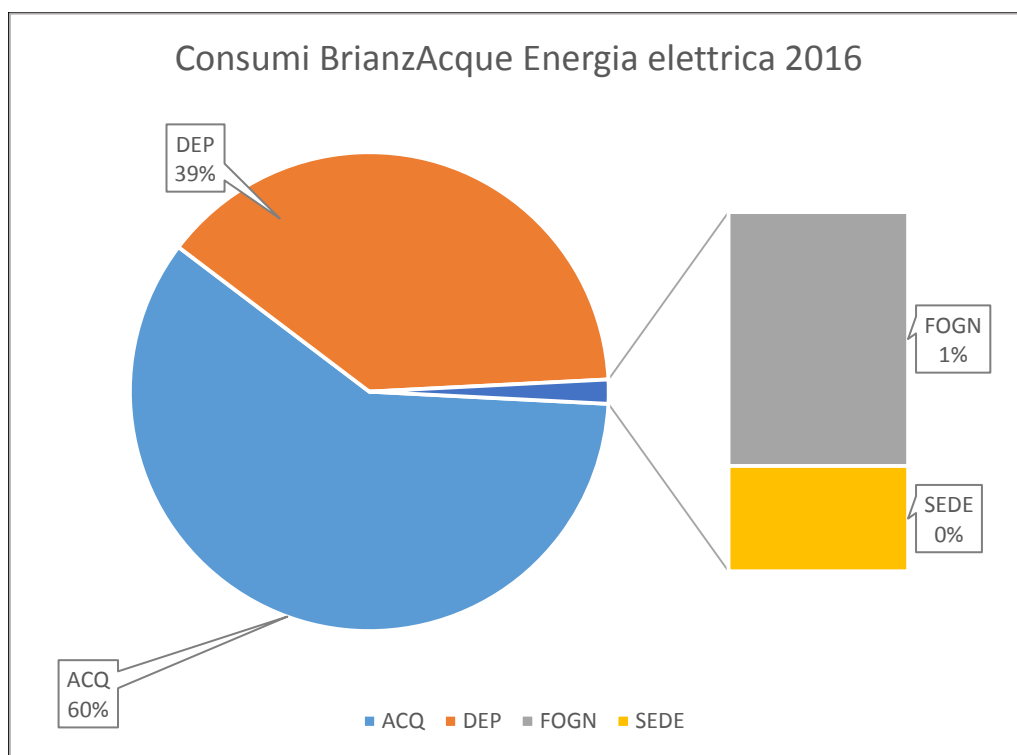
In osservanza alle prescrizioni dell'autorizzazione alle emissioni n. 662 del 03.05.16 è stata effettuata una campagna annuale di misura presso i punti di emissione codificati. I referti sono stati trasmessi ad ARPA e riferiscono del pieno rispetto dei valori limite prescritti.

3.3.5 IL BILANCIO ENERGETICO

L'andamento energetico aziendale è gestito mediante sistema certificato ISO 50001 dal 2011 e pertanto i consumi sono tenuti sotto controllo da una verifica continua dei parametri di processo. Il paniere di consumi aziendali è composto principalmente da 3 vettori energetici: Elettrico, Gas Naturale e Biogas.

L'energia elettrica è consumata in tutte le fasi del ciclo idrico integrato (captazione e distribuzione, raccolta e depurazione delle acque).

Nel 2016 il consumo complessivo di energia elettrica è stato pari a 61.265.169 kWh distribuiti come rappresentato nel grafico che segue.



I consumi di gas naturale si consolidano a 3.343.976 mc e sono concentrati prevalentemente nei processi di depurazione ed in minima parte per il comfort climatico degli edifici. L'utenza principale che copre il 98% dei consumi è l'impianto di depurazione di Monza. Il gas è utilizzato per mantenere in temperatura la digestione dei fanghi e per il processo di essiccamento.

Il Biogas viene prodotto dalla fermentazione dei fanghi di depurazione e utilizzato come combustibile per la produzione di energia termica e meccanica durante il processo di essiccamento fanghi e per la

produzione di aria per le vasche di ossidazione. Nel 2016 sono stati prodotti 1.259.940 mc nel sito di Monza.

L'azienda aggiorna i propri indicatori di performance energetica attraverso la raccolta periodica delle informazioni necessarie. Le considerazioni più interessanti sono legate ai consumi specifici cioè a quegli indicatori che considerano i consumi sulla base dei quantitativi di acqua trattata o di inquinante rimosso.

Per la depurazione delle acque reflue il consumo specifico annuo di energia elettrica si è attestato a 0,44 kWh/mc per l'impianto di Vimercate. L'impianto di depurazione di Monza ha valori decisamente più bassi, che si attestano a 0,295 kWh/mc, grazie alle dimensioni maggiori in grado di garantire economie di scala.

Per quanto concerne l'inquinante rimosso dalle acque reflue espresso in termini di COD l'impianto di Monza registra un valore di 1,19 kWh/kgCOD mentre quello di Vimercate si attesta su 1,27 kWh/kgCOD.

L'acquedotto registra un consumo specifico di energia elettrica sostanzialmente costante negli anni che per il 2016 è risultato pari a 1,9 mc/kWh. Questo settore, tuttavia, negli ultimi anni è stato interessato da importanti acquisizioni di nuovi manufatti che rendono difficilmente raffrontabili i valori nel tempo.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi dei consumi di energia elettrica, divisi per settore, e di gas naturale, consumato di fatto solo dal settore depurazione

Energia elettrica	2014	2015	2016
Acquedotto	25.158.376	35.366.731	37.336.027
Depurazione	26.473.541	27.657.478	24.421.960
Fognatura	1.079.682	952.904	719.995
Protezione Catodica	20.151	15.702	50.716
Sedi	208.065	273.838	298.814
Totale complessivo	52.939.815	64.266.653	62.827.512

Metano	2014	2015	2016
Metano [mc]	2.582.471	2.689.535	3.343.976

4. I RISULTATI ECONOMICI E IL VALORE AGGIUNTO

Il presente capitolo riporta i dati più significativi e rappresentativi della responsabilità economica dell'azienda in termini di "valore" prodotto e di distribuzione dello stesso tra i vari stakeholder aziendali, permettendo, così, di comprendere gli impatti economici che l'azienda produce.

In questa prospettiva occorre, quindi, ricordare che all'interno del Bilancio di Sostenibilità il valore aggiunto viene inteso come differenza tra costi e ricavi che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali. In questo senso esso differisce, pertanto, dal concetto più strettamente contabile di valore aggiunto.

4.1 I RISULTATI DI GESTIONE

Le attività di BrianzAcque producono ricchezza che viene distribuita ai vari stakeholder attraverso la remunerazione del capitale prodotto; in questo modo la Società contribuisce alla crescita economica dell'ambiente in cui opera.

Di seguito si riportano i principali risultati economici conseguiti dalla Società nel corso del 2016 raffrontati con i due esercizi precedenti, opportunamente riclassificati sulla base del nuovo schema di Conto Economico applicato a partire dai bilanci 2016.

CONTO ECONOMICO	Esercizio 2016	Esercizio 2015	Esercizio 2014
Ricavi netti	92.089.582	80.137.187	70.230.604
Costi esterni	44.220.849	43.049.646	42.353.492
Costo del lavoro	17.373.996	17.246.692	14.296.796
Margine Operativo Lordo (Ebitda)	30.494.737	19.840.849	13.580.316
Ammortamenti svalutazioni e accantonamenti	24.568.319	13.605.004	12.008.464
Reddito operativo della gestione tipica	5.926.418	6.235.845	1.571.852
Proventi diversi	158.036	158.036	1.361.491
Reddito operativo (Ebit)	6.084.454	6.393.881	2.933.343
Proventi e oneri finanziari	110.981	200.047	488.839
Reddito ante imposte	6.195.435	6.593.928	3.422.182
Imposte	4.803.328	4.174.978	1.948.968
Reddito netto	1.392.107	2.418.950	1.473.214

Si precisa che la variazione incrementale registrata nelle annualità di riferimento da ricavi netti, costi esterni e costo del lavoro sono da imputarsi alle operazioni straordinarie che BrianzAcque ha concluso nel periodo in esame e meglio dettagliate al paragrafo 1.4. Tali operazioni, volte a riperimetrare i servizi gestiti dalla società nell'Ambito di riferimento, hanno infatti comportato, da un lato, l'aumento dei ricavi societari ad essi correlati, dall'altro l'incremento dei costi di gestione, ivi incluso il costo del lavoro, a seguito del personale trasferito alla società unitamente ai relativi rami d'azienda.

Di seguito si riportano alcuni indicatori in grado di fornire un ulteriore strumento per la valutazione dei risultati d'impresa.

Il **ROE** netto esprime la redditività complessiva del capitale proprio ed è calcolato rapportando l'utile netto dell'esercizio al patrimonio netto. Il suo valore nel 2016 è pari allo 0,96%, in leggero calo rispetto all'esercizio precedente quando ammontava all' 1,69%.

Il **ROI** rappresenta l'indice di redditività del capitale investito operativo e fornisce una misura dell'economicità della gestione caratteristica, a prescindere, cioè, dal contributo della gestione accessoria, straordinaria e finanziaria. L'indice rileva un miglioramento rispetto agli esercizi precedenti raggiungendo un livello pari a 11,02%.

Il **ROS** rappresenta, infine, il rendimento espresso dalle vendite, ovvero dalle prestazioni di servizi nel nostro caso. Anche questo indicatore, come il precedente, rileva, nel 2016, un miglioramento attestandosi su un valore pari a 33,11%.

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2016	2015	2014
ROS (%)	33,11%	24,76%	28,61%
ROE netto (%)	0,96%	1,69%	1,04%
ROI (%)	11,02%	8,05%	8,62%

4.2 DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Come precisato in premessa, il concetto di valore aggiunto adottato si distingue dalla definizione più strettamente contabile in quanto utilizza la metodologia proposta dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS). La quantificazione del valore aggiunto è ottenuta a partire dalla determinazione del **Valore Globale della Produzione**, che considera tutti i ricavi prodotti dall'impresa, dedotti **i Costi Intermedi della Produzione**, ovvero quegli oneri della produzione che non costituiscono remunerazione per gli stakeholder ma che sono necessari alla realizzazione dell'attività aziendale, e i **Componenti accessori e straordinari**, costituiti, per lo più, da proventi finanziari e sopravvenienze attive al netto di svalutazioni finanziarie e sopravvenienze passive.

Il valore globale della produzione, per il 2016, ammonta a 85.660 migliaia di Euro, in crescita rispetto agli esercizi precedenti a causa dell'ampliamento dei servizi gestiti conseguente alle operazioni straordinarie poste in essere dalla società. Allo stesso modo si registra un incremento dei costi intermedi della produzione, che risulta tuttavia più che proporzionale a causa dell'incidenza degli accantonamenti operati per contenziosi in corso.

Il contributo, nell'esercizio 2016, dei Componenti accessori e straordinari alla determinazione del Valore Aggiunto Globale Lordo, pari a 5.151 migliaia di Euro, ha fatto complessivamente, registrare un decremento del -6,2% del VGL rispetto all'esercizio precedente, che raggiunge così il valore di 43.450 migliaia di Euro.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO secondo i principi GBS

Valore aggiunto globale	Esercizio 2016		Esercizio 2015		Esercizio 2014	
	Importi in €/000	%	Importi in €/000	%	Importi in €/000	%
a) Valore Globale della Produzione						
produzione tipica	85.354		75.586		69.225	
produzione atipica	306,00		178		113	
Totale valore della produzione (a)	85.660	100	75.764	100	69.338	100
b) Costi Intermedi della Produzione						
consumi materiali	3.381		3.388		2.992	
servizi	29.355		21.802		18.805	
godimento beni di terzi	911		685		603	
accantonamento per rischi	10.125		2.035		2.361	
altri accantonamenti	2.014		-		-	
oneri diversi di gestione	220		114		31	
costi capitalizzati	1.355,00		775,00		669	
Totale costi della produzione (b)	47.361		28.799		25.461	
Valore aggiunto Caratteristico Lordo (a-b)	38.299	45%	46.965	62%	43.877	63%
c) Componenti accessori e straordinari						
saldo della gestione accessoria	4.701		754		2.517	
saldo dei componenti straordinari	450	-	1.405	-	7.240	
Totale componenti accessori e straordinari (c)	5.151	-	651	-	4.723	
Valore Aggiunto Globale Lordo (a-b+c)	43.450	50,7%	46.314	61,1%	39.154	56%

4.3 IL VALORE AGGIUNTO GENERATO E DISTRIBUITO

Una volta determinato il Valore Aggiunto Globale Lordo, ovvero la ricchezza prodotta dall'impresa, risulta interessante analizzare come la stessa sia stata ripartita tra tutti gli stakeholder che hanno, in qualche modo, partecipato al processo produttivo dell'azienda.

Nello specifico si tratta di:

- Personale
- Pubblica Amministrazione
- Banche e Istituti di Credito
- Soci
- Impresa stessa
- Terzi

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO secondo i principi GBS

Distribuzione del Valore aggiunto globale	Esercizio 2016		Esercizio 2015		Esercizio 2014	
	Importi in €/000	%	Importi in €/000	%	Importi in €/000	%
a) Remunerazione del personale						
personale dipendente	17.912		17.796		14.776	
personale non dipendente	181		190		237	
a) Remunerazione del personale	18.093	41,6%	17.986	38,8%	15.013	38,3%
b) Remunerazione della Pubblica Amministrazione						
Imposte dirette	4.803		4.256		1.949	
Imposte indirette	220		481		213	
Canoni ad EE.LL.	7.421		10.432		11.417	
Contributi (c/esercizio e c/capitale)	-		1.368		1.012	
b) Remunerazione della P.A.	10.981	25,3%	13.801	29,8%	12.567	32,1%
c) Remunerazione del capitale di credito						
oneri per capitale a breve e a medio/lungo termine	482		467		346	
b) Remunerazione del capitale di credito	482	1,1%	467	1,0%	346	0,9%
d) Remunerazione del capitale di rischio						
dividendi	-		-		-	
b) Remunerazione del capitale di rischio	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
e) Remunerazione dell'impresa						
Ammortamento beni immateriali	3.297		2.969		2.034	
Ammortamento beni materiali	9.133		8.602		7.614	
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	-		-		-	
Variazione delle riserve	1.392		2.419		1.473	
e) Remunerazione dell'impresa	13.822	31,8%	13.990	30,2%	11.121	28,4%
f) Liberalità/Comunità locali	72	0,17%	70,00	0,15%	107	0,3%
Valore Aggiunto Globale Lordo	43.450	100%	46.314	100%	39.154	100%

Remunerazione del personale

Il 41,6% del Valore Aggiunto è andato a remunerare il personale dipendente e non dipendente che ha collaborato con la Società. L'importo di 17.912 migliaia di Euro è stato distribuito sotto forma di stipendi, versamenti contributivi e previdenziali, accantonamento a TFR e altri costi.

La restante quota di 181 migliaia di Euro è stata invece riconosciuta a coloro che prestano la propria attività presso l'impresa pur senza vincolo di subordinazione. Sono inclusi in questa categoria amministratori, sindaci, organismo di vigilanza e personale distaccato.

Remunerazione della Pubblica Amministrazione

La Pubblica Amministrazione partecipa al riparto del Valore aggiunto prodotto dalla Società secondo diversi canali. In primo luogo attraverso le imposte dirette e indirette dovute nel rispetto della normativa vigente che ammontano, per il 2016, a 5.023 migliaia di Euro.

Un'ulteriore quota di valore aggiunto è distribuita attraverso i canoni agli Enti Locali Soci a rimborso dei mutui accesi per la realizzazioni di infrastrutture relative al SII in concessione d'uso a BrianzAcque. Per analogia sono stati ricompresi all'interno di questa categoria i rimborsi delle quote



ammortamento alle società patrimoniali di proprietà degli EE.LL. Soci, titolari di infrastrutture del SII concesse in uso al Gestore BrianzAcque. Tali canoni ammontano a complessive 7.421 migliaia di Euro.

Naturalmente il valore aggiunto distribuito a questa categoria di stakeholder è stato assunto al netto di quanto percepito dalla stessa, sia sotto forma di contributi in conto capitale che in conto esercizio.

Complessivamente il Valore Aggiunto che è andato a remunerare la categoria ammonta a 10.981 migliaia di Euro, pari al 25,3% della ricchezza generata.

Capitale di Credito

La remunerazione del capitale di credito corrisponde agli interessi corrisposti, per lo più, a banche e istituti finanziari che hanno concesso capitale di credito alla Società.

Ad essi la Società ha destinato 482 migliaia di Euro pari all' 1,1% della ricchezza generata.

Capitale di rischio

Non risultano remunerazioni a favore dei Soci in quanto la tariffa del SII è strutturata in modo da garantire la completa copertura dei costi di esercizio e di investimento anche mediante il mantenimento in azienda degli utili generati dalla gestione e destinati, pertanto, ad essere reinvestiti nella società.

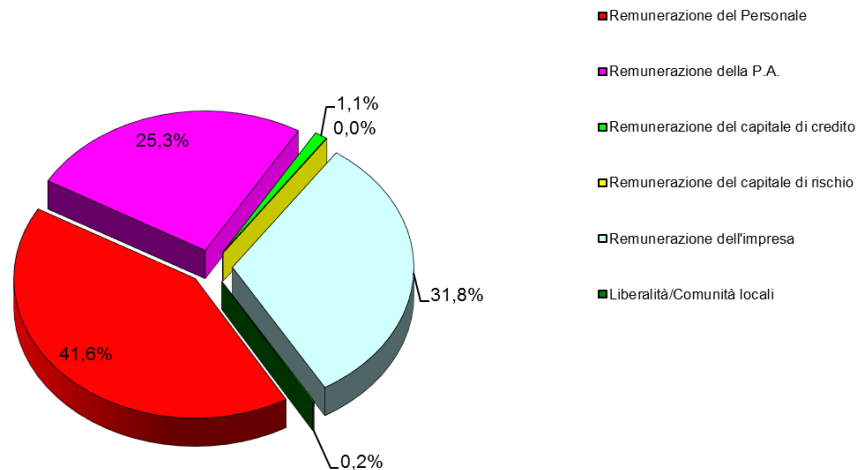
Sistema Impresa

Anche il capitale investito per la realizzazione dell'attività aziendale viene remunerato attraverso la ricchezza generata. Ciò avviene attraverso due forme di remunerazione: gli ammortamenti e le riserve del patrimonio netto. Nel corso del 2016 l'incidenza complessiva è stata di 13.822 migliaia di Euro, pari al 31,8% della ricchezza generata.

Liberalità

L'aggregato comprende le quote di valore aggiunto che non hanno natura di remunerazione ma che, comunque, sono state oggetto di distribuzione da parte dell'azienda. In valore assoluto ammontano a 72 migliaia di Euro.

Distribuzione del Valore Aggiunto 2016 secondo i principi GBS



4.4 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO SECONDO GRI

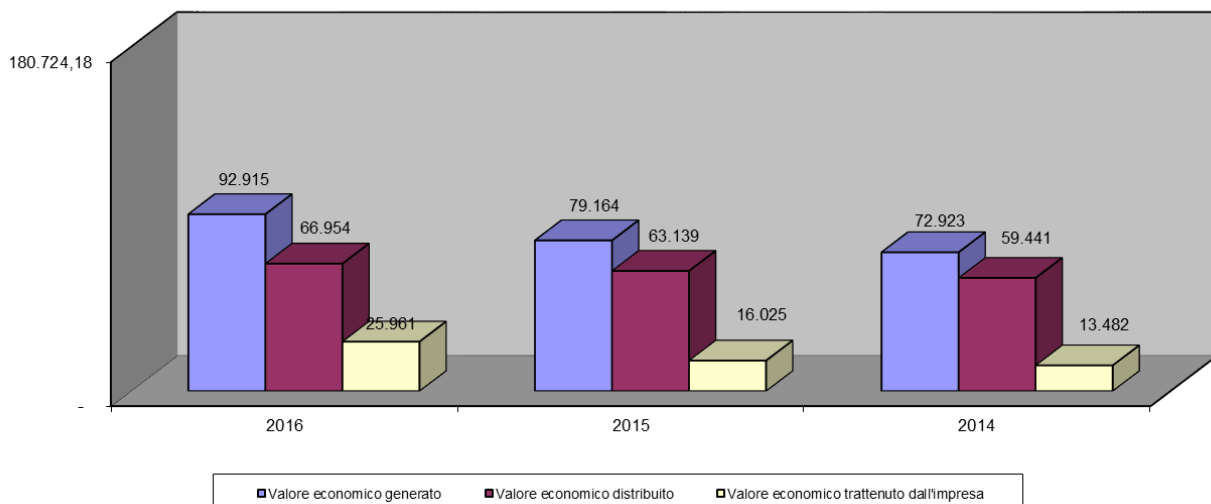
Al fine di fornire una chiave di lettura più ampia del valore economico generato dalla società si è ritenuto opportuno riportare anche i dati economici dell'impresa secondo gli standard GRI, con il duplice scopo di evidenziare il flusso di capitale tra i vari stakeholder e rilevare i principali impatti economici dell'organizzazione sulla società.

A partire, pertanto, dai dati acquisiti dalla contabilità societaria si è proceduto ad una rielaborazione degli stessi al fine di addivenire dapprima al Valore Economico generato dalla società, ovvero alla ricchezza complessiva creata, e successivamente ad individuare sia la quota di tale valore distribuita agli stakeholder interni o esterni all'impresa, che la quota di ricchezza assorbita dall'impresa per l'attività esercitata.

Dal prospetto seguente si evince come il Valore Economico generato da BrianzAcque nel 2016 ammonti a 92.915 migliaia di Euro e come tale valore sia stato distribuito per il 72,1% agli stakeholder aziendali e trattenuto dalla società per il 27,9% sotto forma di ammortamenti, accantonamenti e utile netto.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO secondo le linee guida proposte dal GRI

	Esercizio 2016			Esercizio 2015			Esercizio 2014		
	Importi in	€/000	%	Importi in	€/000	%	Importi in	€/000	%
VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETA'									
Ricavi ed altri proventi operativi		85.660			75.764			69.338	
Proventi della gestione finanziaria		4.839			840			2.536	
Ricavi straordinari		953			1.192			37	
Contributi ricevuti		1.463			1.368			1.012	
Totale valore economico generato		92.915	100,0%		79.164	100,0%		72.923	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETA'									
Costi operativi		35.863			29.447			30.396	
Remunerazione dei collaboratori		18.093			17.986			15.013	
Remunerazione dei finanziatori		482			467			346	
Remunerazione della P.A.		12.444			15.169			13.579	
Liberalità esterne		72,00			70,00			107	
Totale valore economico distribuito		66.954	72,1%		63.139	79,8%		59.441	81,5%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETA'									
Ammortamento beni immateriali		3.297			2.969			2.034	
Ammortamento beni materiali		9.133			8.602			7.614	
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni		-			-			-	
Variazione dello stato patrimoniale		1.392			2.419			1.473	
Accantonamenti		12.139			2.035			2.361	
Totale valore economico trattenuto		25.961	27,9%		16.025	20,2%		13.482	18,5%

Riparto del Valore Economico secondo i principi GRI


5 INDICATORI DI PERFORMANCE AZIENDALE

Il presente paragrafo riporta una serie di indicatori ritenuti significativi al fine di rilevare e monitorare l'operato della società e i risultati raggiunti in campo sociale, ambientale ed economico.

5.1 INDICATORI GENERALI

Descrittore/Indicatore	2014	2015	2016
Ricavi da vendite (in €/1000)	70.231	80.137	92.090
Comuni serviti BrianzAcque Acquedotto	24	25	29
Comuni serviti BrianzAcque Fognatura	65	66	54
Comuni serviti BrianzAcque Depurazione	62	62	50
Abitanti serviti BrianzAcque	465.622	590.153	658.554
Abitanti Equivalenti serviti depurazione	641.153	786.191	771.033
Estensione rete idrica gestita (km)	1.649	1.944	2.234
Estensione rete fognaria gestita (km)	2.743	3.088	2.655
Acqua erogata (mc)	41.293.744	55.384.012	60.159.174
Volume di acque reflue trattate (acqua depurata (in mc))	108.019.341	96.176.347	82.157.230
Consumo complessivo di energia (KWh)	52.939.815	64.266.653	62.827.512
Parametri determinati dai laboratori	105.000	143.775	166.212

5.2 INDICATORI ECONOMICO – FINANZIARI

Descrittore/Indicatore	2014	2015	2016
ROS	28,61%	24,76%	33,11%
ROE NETTO	1,04%	1,69%	0,96%
ROI	8,62%	8,05%	11,02%
Valore Aggiunto Globale Lordo in €/1000	39.154	46.314	43.450

5.3 INDICATORI SOCIALI

Descrittore/Indicatore	2014	2015	2016
Numero Bollette Annullate nell'Anno	289	316	359
Numero Bollette Emesse nell'Anno	447.083	421.261	457.008
Percentuale (annullate/emesse)	0,06%	0,07%	0,07%

<i>Descrittore/Indicatore</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>Assenteismo per malattia (%)</i>	2,36%	2,99%	2,96%
<i>Formazione erogata (ore per addetto)</i>	5,98	5,31	5,98
<i>n. infortuni</i>	4	3	8
<i>Indice di frequenza infortuni (tot. Infortuni/tot. Dipendenti)*1.000</i>	15,20	9,90	26,40
<i>Chiamate Call Center</i>	29.842	35.140	40.002

5.4 INDICATORI AMBIENTALI

<i>Descrittore/Indicatore</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>Consumo pro capite (litri/abitante/giorno)</i>	186	192	187
<i>Estensione rete idrica per abitante servito (m/ab)</i>	3,5	3,3	3,4
<i>Perdite reali in distribuzione (%)</i>	19,2%	20,0%	19,8%
<i>Estensione rete fognaria per abitante servito (m/ab)</i>	5,9	5,2	4,0
<i>Consumo di cloro in potabilizzazione (kg/mc)</i>	0,0006	0,0007	0,0004
<i>Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg ss/ab. Eq.)</i>	11,3	11,8	11,6
<i>Recupero fanghi in termovalorizzazione (%)</i>	40,14	48,60	53,39
<i>Recupero fanghi in agricoltura (%)</i>	57,82	48,90	43,92
<i>Inquinamento organico abbattuto richiesta chimica (COD) (ton/anno)</i>	20.816	23.516	21.914
<i>Inquinamento organico abbattuto richiesta biologica (BOD) (ton/anno)</i>	10.671	12.835	11.725

6. GLI OBIETTIVI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Nel 2016 la Società ha definito i seguenti obiettivi e azioni di miglioramento.

Obiettivo/Target di Miglioramento	AREA	Obiettivi raggiunti/ azioni intraprese nell'Anno 2016
Efficacia del Recupero Crediti: riduzione della percentuale di morosità sulle bollette emesse a tutto il 31.12.2015 (esclusi i Comuni acquisiti da CAP nel corso dell'anno).	EFFICIENTAMENTO	Raggiunto l'obiettivo previsto per il 2016
Fatturazione Elettronica: implementazione della fatturazione elettronica al fine di ridurre l'uso della carta, di ottimizzare le procedure di fatturazione e di velocizzare il processo delle fatture passive e il recupero del credito di quelle attive.	EFFICIENTAMENTO	Introdotta la fatturazione attiva nei confronti delle P.A.
Potenziamento Sportelli sul Territorio: apertura Sportello Provinciale nella sede di Cesano Maderno dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 e sabato dalle 8.30 alle 12.30.	SERVIZI AL CLIENTE	Apertura Sportello Provinciale per 44 ore/settimana
Introduzione Nuovo Servizio Sportello a Domicilio: nato per offrire alle fasce più deboli un innovativo servizio a domicilio gratuito e dedicato alle fasce più deboli (anziani, non autosufficienti, con disabilità temporanea e definitiva) che permette di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello.	SOCIALE	Attivato Nuovo servizio sportello a Domicilio
Introduzione Servizio Sportello per non Udentì: servizio di interpretariato che traduce un linguaggio visuale, la LIS – Lingua Italiana dei Segni – in lingua parlata, per permettere alle persone non udenti di comunicare in tempo reale anche in assenza di accompagnatori che svolgano per loro la funzione di interprete.	SOCIALE	Apertura Sportello per non Udentì c/o gli sportelli di Monza e Cesano Maderno
Introduzione Polizza Assicurativa Perdite Idriche Occulte: la Polizza sulle perdite idriche occulte nella rete interna di proprietà dell' Utente è una copertura assicurativa in caso di dispersione d'acqua non visibile esternamente che si verifichi nell'impianto post contatore.	SERVIZI AL CLIENTE	Introdotta Polizza Assicurativa Perdite Idriche Occulte
Rilievo e Modellizzazione Reti: Campagna di rilievo e informatizzazione delle reti fognarie e idriche gestite finalizzata alla conoscenza dello stato di conservazione delle reti e di funzionamento delle stesse allo scopo di programmare più compiutamente gli interventi di riabilitazione e l'ordine di priorità dei medesimi	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	1^ fase riguardante i primi 48 Comuni in gestione Tot km rete fognaria da rilevare e modellare = 2.350 km % km rete rilevata al 31/12/2016= 65% % km rete modellata al 31/12/2016= 20% % km rete Piani Fognari al 31/12/2016= 5% Rete idrica ancora da rilevare

<p>Nuovi Punti acqua BrianzAcque: installazione di nuove case dell'acqua sul territorio gestito per una sensibilizzazione all'uso dell'acqua di rete</p>	<p>RICERCA SVILUPPO E INNOVAZIONE</p>	<p>Installate n.16 nuove case dell'acqua (di cui 5 acquisite dal Gruppo Cap)</p>
<p>Realizzazione di nuove vasche di volanizzazione : realizzazione di una vasca da 44 mila metri cubi d'invaso per eliminare i gravissimi e ripetuti episodi di esondazione che si verificano nel Comune di Nova, in occasione degli eventi pluviometrici che si presentano sempre più intensi a fronte dei cambiamenti climatici in atto. Il conseguente alleggerimento del sovraccarico idraulico del collettore "Principale Monza - Muggiò", migliorandone la capacità di collettamento, porterà benefici che si estendono anche al territorio dei Comuni di Muggiò e Monza.</p>	<p>GRANDI OPERE</p>	<p>Completati gli scavi e le opere provvisori di sostegno degli stessi.</p>
<p>Implementazione nuovo ERP per la gestione integrata dei dati aziendali: obiettivo di durata biennale per arrivare all'avvio in esercizio del nuovo ERP al 01.01.2018</p>	<p>EFFICIENT AMENTO</p>	<p>Appaltato lo sviluppo del progetto, acquistate le licenze e bandita la gara per l'Hardware</p>
<p>Riperimetrizzazione dei Comuni/servizi gestiti nell'ATO di riferimento: realizzazione di 2 step successivi di cessione/acquisizione rami d'azienda da e verso il Gruppo CAP volti a superare la situazione di compresenza di più gestori all'interno di un medesimo ambito territoriale riconducendone la gestione, ove possibile, in capo al gestore affidatario.</p>	<p>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>	<p>Concluso il 1° step di cessioni/acquisizioni i rami d'azienda e avviate le valutazioni relative al 2° step</p>
<p>Copertura vasche di decantazione primaria: lavori di copertura dei due grandi sedimentatori circolari presso l'impianto di depurazione di Monza finalizzato alla risoluzione delle esalazioni moleste che gravano sul vicino centro abitato</p>	<p>GRANDI OPERE</p>	<p>Conclusa la prima fase dei lavori con la copertura della prima vasca di decantazione e realizzazione del biofiltro</p>
<p>Riqualificazione comparto Ossidazione biologica con tecnologia a "fasi alternate : lavori di riqualificazione della sezione ossidazione dell'impianto di depurazione di Monza mediante applicazione tecnologia a "fasi alternate" alle 16 vasche, finalizzati alla massimizzazione delle prestazioni in termini di rimozione degli azoti e al miglioramento delle prestazioni energetiche del processo attraverso un abbattimento dei costi energetici</p>	<p>GRANDI OPERE</p>	<p>Adeguate le prime . 7 vasche alla nuova tecnologia a Fasi alternate e iniziati i lavori di realizzazione edificio definitivo per alloggio soffianti</p>

OBIETTIVI E PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2017

Obiettivi di efficientamento energetico settore Acquedotto:

- Miglioramento funzionale ed energetico stazioni strategiche e automazione pozzi
- Installazione nuove periferiche, strumenti di processo a campo e energy meter
-

Obiettivi di efficientamento energetico settore Depurazione:

- Ottenimento Titoli di Efficienza Energetica nuova Ossidazione biologica presso il Depuratore di Monza
- Progettazione cogeneratore presso l'impianto di depurazione di Monza
-

Obiettivi di gestione aspetti ambientali legati alle emissioni

- Assicurare gli standard medi di produzione fanghi
- Assicurare che almeno il 50% del fango prodotto sia essiccato
- Campagna di monitoraggio emissioni odorigene a seguito conclusione lavori di copertura sedimentatori primari e riqualificazione comparto Ossidazione
- Incrementare i piani di controllo scarichi industriali finalizzati alla riduzione degli arrivi anomali in impianto e presso gli sfioratori.



QUESTIONARIO PER IL MIGLIORAMENTO DEL BILANCIO SOCIALE DI BRIANZACQUE

Gentile Lettore,
nel ringraziarLa per l'attenzione e per il tempo che ci dedica, Le proponiamo una serie di domande alle quali La invitiamo a rispondere per aiutarci a migliorare il documento, inviando il questionario via fax, via mail oppure rispondendo on-line ai seguenti recapiti:

BrianzAcque Srl
Viale E. Fermi 105
20900 – MONZA (MB)
Tel. 039 262.30.1 – Fax 039 214.00.74

www.BrianzAcque.it
informazioni@BrianzAcque.it

1. Quale è il giudizio su questa edizione del Bilancio Sociale di BrianzAcque Srl?

- Interesse delle informazioni Insufficiente Discreto Buono
- Completezza delle informazioni Insufficiente Discreto Buono
- Chiarezza del linguaggio Insufficiente Discreto Buono
- Chiarezza grafica Insufficiente Discreto Buono

2. Quali sono state le sezioni di maggiore interesse?

3. Per quale motivo?

- Ragioni personali, professionali o di studio
- Chiarezza espositiva
- Curiosità
- Altro: _____

4. Quali altre informazioni sperava di trovare?

5. Spazio per suggerimenti, rilievi, valutazioni

6. Conosceva già il Bilancio Sociale come strumento di rendicontazione e di comunicazione dell'attività di un ente?

- No
- Sì

7. Se sì, conosceva:

- Quelli di altri Enti pubblici
- Quelli di privati

8. Ha consultato il Bilancio Sociale

- Casualmente, navigando su Internet
- Perché è abituale frequentatore del sito
- Perché cercava informazioni sull'argomento Bilancio Sociale



Perché era a conoscenza della pubblicazione

9. Gruppo di appartenenza

Comune Socio

Altro Ente socio

Società partecipata

Fornitore

Cittadino Comune di _____

Altro _____

Grazie per l'attenzione a la collaborazione.

GLOSSARIO

Acqua potabile	Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano
Acque reflue urbane	L'insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano
AE Abitante Equivalente	Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno
AEEGSI	Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (ex AEEG, istituita con la Legge 14 novembre 1995 n. 481) e il Servizio Idrico
ATO Ambito Territoriale Ottimale	L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge 36/1994 determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge Regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico
Bilancio di sostenibilità	Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale
Biogas	Miscela gassosa composta principalmente da metano e anidride carbonica, utilizzata come risorsa energetica rinnovabile prodotta nell'ambito della depurazione delle acque reflue, dalla digestione anaerobica dei fanghi
BOD	Richiesta biologica di ossigeno
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del Servizio)	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria (ATO3) e di controllo, utenti associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate
COD	Richiesta chimica di ossigeno
Codice Etico	E' un documento che impone nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda. Può definirsi come la "Carta Costituzionale" dell'impresa, una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale
Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
Contratto di servizio	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di forniture, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, ecc
Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività

Indicatore	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi
Indicatori ambientali	Parametri di riferimenti che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente
Indicatori di qualità	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi
Norma UNI EN ISO 14001	Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale per consentire ad un'organizzazione di sviluppare ed attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione stessa sottoscrive e delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi
Norma UNI EN ISO 9001	Norma internazionale che specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione che ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili e desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili
OHSAS 18001	Standard OHSAS che contiene i requisiti del sistema di gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, per permettere all'organizzazione di controllare i rischi e migliorarne le prestazioni
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	Ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori (CCNL Unico Gas-Acqua 9/3/2007)
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
Rifiuti non pericolosi	Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale
Rifiuti pericolosi	Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.)
S.I.I. Servizio Idrico Integrato	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue
Sostenibilità	Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni futuri
Stakeholders	Portatore di interesse. Soggetti interni o esterni all'impresa con interessi ed esigenze diverse in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente
Utente	Chi usufruisce di un servizio

Valore Aggiunto	E' la differenza tra il valore dei beni o dei servizi di mercato prodotti da un'impresa e il costo dei fattori necessari per produrli
Water safety plans	Piani per la sicurezza dell'acqua



www.brianzacque.it